

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PEMBAYARAN SANTUNAN
DANA KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN PADA PT JASA
RAHARJA (PERSERO) CABANG MAKASSAR**

**MUH AIDIL SYAWAL FEBRIADY
105730496414**



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

**ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PEMBAYARAN SANTUNAN
DANA KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN PADA PT JASA
RAHARJA (PERSERO) CABANG MAKASSAR**

MUH AIDIL SYAWAL FEBRIADY

105730 4964 14



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

*Keluargaku yang kusayangi dengan hormat, Ayahku Muh Suhail,
Ibuku Suriyani dan kakakku Fatimah Azhari atas kasih sayang
tanpa syarat, doa dan pengorbanan tanpa balas,
serta kesabaran dan pengertian tanpa batas.
Kehormatan bagiku berada ditengah-tengah
keluarga ini.*

*Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar yang
selalu aku banggakan.*

*Seluruh Bapak/Ibu Guru sejak TK, SD, SMP, SMU dan
Perguruan Tinggi atas semua ilmu, kesabaran dan
wejangannya, yang sampai kapanpun tidak dapat
tergantikan.*

MOTTO HIDUP

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu
Ada kemudahan,
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada
Kemudahan.*

*Maka apabila kamu telah selesai (dari
Sesuatu urusan), kerjakanlah
Dengan sungguh-sungguh
(urusan) yang lain.
(terjemahan q.s alam nasyrah : 5-7)*



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Analisis Sistem Akuntansi Pembayaran Santunan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Pada PT JASA RAHARJA (persero) Cabang Makassar."
Nama Mahasiswa : Muh Aidil Syawal Febrady
No Stambuk/NIM : 105730496414
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 23 Februari 2019.

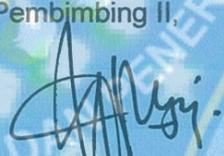
Makassar, 23 Februari 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. H. Andi Rustam, SE., MM. Ak. CA. CPA
NIDN: 0909096703


Waode Rayyani, SE., M. Si. Ak. CA
NIDN: 0909047902

Diketahui :

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ketua,
Program Studi Akuntansi


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078


Ismail Badollahi, SE. M. Si., Ak., CA. CPA
NBM: 1073428



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama **Muh Aidil Syawal Febriady**, Nim : 105730496414, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0002/SK-Y/62201/091004/2019, Tanggal 22 Jumadil Akhir 1440 H/27 Februari 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

22 Jumadil Akhir 1440 H
Makassar, _____
27 Februari 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
4. Penguji : 1. Dr. Hj. Ruliaty, MM. (.....)
2. Ismail Badollahi, SE., M.Si., Ak.CA.CSP (.....)
3. Salam, SE., M.Si., Ak.CA (.....)
4. Samsul Rizal, SE., MM (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM

NBM. 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh Aidil Syawal Febriady

Stambuk : 105730496414

Program Studi : Akuntansi

Dengan Judul : "Analisis Sistem Akuntansi Pembayaran Santunan Dana
Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Pada PT JASA RAHARJA
(persero) Cabang Makassar".

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 27 Februari 2019 M

Yang membuat Pernyataan,



MUH AIDIL SYAWAL FEBRIADY

Diketahui Oleh :

Dekan,

Fakultas Ekonomi & Bisnis

Unismuh Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM

NBM: 903 078

Ketua,

Program Studi Akuntansi

Ismail Badollahi, SE.M.Si., Ak., CA.CPA

NBM: 107 3428

ABSTRAK

MUH AIDIL SYAWAL FEBRIADY, TAHUN 2019. ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PEMBAYARAN SANTUNAN DANA KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN PADA PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG MAKASSAR, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I H.Andi Rustam dan Pembimbing II Waode Rayyani

Penelitian untuk meningkatkan citra perusahaan asuransi Jasa Raharja dilakukan dengan mencari tahu gambaran kepuasan korban kecelakaan terhadap sistem akuntansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja. Tujuan untuk mengetahui pelaksanaan sistem akuntansi klaim kecelakaan lalu lintas jalan dan menganalisis keefektifitasnya. analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Akuntansi pembayaran santunan dana kecelakaan lalu lintas jalan pada asuransi Jasa Raharja, dokumen dan catatan akuntansi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan serta cukup memadai tetapi pada dokumen yang digunakan pada pengeluaran kas secara tunai dan cek dilakukan secara terpisah.

Kata Kunci : Pelayanan Asuransi Kecelakaan, Kesederhanaan, Ketepatan Waktu, Responsivitas, dan PT Jasa Raharja.

ABSTRACT

MUH AIDIL SYAWAL FEBRIADY, 2019. ANALYSIS OF SANTUNAN ACCOUNTING PAYMENT SYSTEM OF TRAFFIC ACCIDENT FUNDS IN PT JASA RAHARJA (PERSERO) MAKASSAR BRANCH, Thesis Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I. Andi Rustam and Advisor II Waode Rayyani

Research to improve the image of Jasa Raharja insurance company is done by finding out the description of accident victims' satisfaction on the accounting system of the Raharja service insurance company. The purpose is to find out the implementation of the road traffic accident claim accounting system and analyze its effectiveness. Analysis of the data used is qualitative analysis. The results of the study show that the accounting system for payment of road traffic accident compensation for Jasa Raharja insurance, accounting documents and records used is in accordance with the requirements and sufficient but on documents used in cash and cash disbursement checks done separately.

Keywords: Accident Insurance Service, Simplicity, Timeliness, Responsiveness, and PT Jasa Raharja.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta parakeluarganya, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Akuntansi Pembayaran Santunan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Pada PT JASA RAHARJA (persero) Cabang Makassar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Muh Suhail dan ibu Suriyani yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih. Dan saudara-saudara saya tercinta Fatimah, diana, Muh ihsan, Ta’aruf, dan Marwanto yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H.Abd Rahman Rahim,SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ismail Badollahi, SE.,M.Si,Ak.,CA.CSP selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr.H.Andi Rustam,SE.,MM.Ak.CA.CPA selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Waode Rayyani, SE.,M.Si.Ak.CA selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Angkatan 2014 khusus untuk kelas AK 8-14, Terutama buat Muh Ihsan SE, Wahyu SE , Marwanto SE , Nur Irawati SE , Rahmawati SE dan Arman Sakti SE yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak biasa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh Karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

BillahiFiiSabililHaq, FastabiqulKhairat, Wassalamu'alaikumWr.Wb

Makassar, 23 Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I PENDAHULUAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah.....	3
C.Tujuan Penelitian.....	4
D.Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Sistem Informasi Akuntansi	5
1. Pengertian Sistem	5
2. Informasi	5
3. Akuntansi	6

4. Sistem Akuntansi	6
5. Sisten Informasi Akuntansi	8
a. Database	9
b. Perancangan	9
c. Data Flow Diagram (DFD)	10
d. Entity Relationship Diagram (ERD).....	10
e. Analisis	10
f. Pemrograman	11
B. Asuransi.....	11
1. Pengertian Asuransi.....	11
2. Fungsi Asuransi	12
3. Jenis-Jenis Asuransi	14
4. Manfaat Asuransi	16
5. Tujuan Asuransi untuk Pembayaran Santunan	17
6. Prinsip Dasar Asuransi	18
C. Asuransi Kecelakaan Diri	19
1. Pengertian Asuransi Kecelakaan Diri	19
2. Tujuan Asuransi Kecelakaan Diri	20
3. Jenis santunan Asuransi Kecelakaan Diri	21
4. Premi Asuransi Kecelakaan Diri	23
5. Jaminan Santunan	24
D. Definisi Lalu Lintas dan Kecelakaan.....	26
1. Lalu Lintas	26
2. Kecelakaan	26
E. Landasan Teori	27

F. Kerangka Konsep	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Sumber Data.....	31
C. Fokus Penelitian	32
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
E. Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	35
A. Sejarah PT JASA RAHARJA.....	35
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	40
C. Struktur Organisasi	42
D. Tugas Pokok dan Fungsi Karyawan.....	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
HASIL PENELITIAN	47
A. Pengajuan Santunan.....	47
1. Jumlah Santunan	47
2. Dokumen Pengajuan Santunan.....	48
B. Pengisian dan Penandatanganan	50
C. Jenis Dokumen Pendukung	51
D. Persyaratan Pengajuan Santunan.....	52
E. Sistem dan prosedur pembayaran santunan.....	55
F. Standar Operasional Prosedur Pembayaran Santunan Korban Kecelakaan	62
G. Penyelesaian santunan.....	62

H. Pelaksanaan Asuransi pada PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Makassar.....	63
I. Tinjauan Umum Kecelakaan Lalu Lintas Kota Makassar.....	67
J. Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Makassar	68
K. Faktor- factor yang Menghambat	71
PEMBAHASAN	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 5.1 Besaran Santunan bagi korban kecelakaan	48
Tabel 5.2 Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	55
Tabel 5.5 Besaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	66
Tabel 5.6 Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Makassar Periode 2011 - 2015	67



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Gambar Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT JASA RAHARJA	42
Gambar 5.3 Flowchart prosedur Klaim santunan	56
Gambar 5.4 Flowchart proses transfer ke rekening korban kecelakaan	57



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kartu Kontrol Prmbimbingan
2. Surat Pernyataan Penelitian Dari Kantor PT JASA RAHARJA (persero)
Cabang Makassar
3. Surat Pengangkatan Dosen pembimbing Skripsi
4. Contoh Besaran Santunan PT Jasa Raharja
5. Bukti Kartu dana SWDKLLJ
6. Formulir Pengajuan Santunan PT Jasa Raharja
7. Formulir Permohonan Perubahan Polis
8. Contoh Surat Keterangan Dokter
9. Contoh Surat Kuasa Pihak kedua dan Pihak Pertama Kecelakaan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hampir sebagian besar masyarakat Indonesia mempunyai kendaraan pribadi, yaitu mobil atau sepeda motor sehingga menyebabkan kondisi kepadatan lalu lintas meningkat setiap tahunnya. Pada gilirannya keadaan ini sangat menunjang pertumbuhan pembangunan khususnya dibidang perekonomian. Namun demikian tidak dapat dihindari dampak dari kemajuan tersebut yakni timbulnya kecelakaan-kecelakaan yang diakibatkan kendaraan bermotor, penumpang umum serta kendaraan bermotor lainnya.

Keadaan ini tentu saja sangat memprihatinkan kita semua. Berangkat dari situasi inilah, maka pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan jalan memberikan jaminan sosial berupa dana santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan penumpang umum dan lalu lintas jalan. Dalam pelaksanaan pemberian jaminan tersebut, pemerintah memberi kepercayaan kepada PT Jasa Raharja (Persero) untuk mengelola dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang sekaligus sebagai penyelenggara.

Pelaksanaan pemberian jaminan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang dengan Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 1965 dan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan dengan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 sebagai ketentuan-ketentuan pelaksanaannya. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 memuat peraturan-peraturan mengenai iuran wajib tiap penumpang yang sah dari

kendaraan bermotor umum, yang harus dipenuhi melalui pengusaha/pemilik angkutan yang bersangkutan guna menutup keuangan yang disebabkan oleh kecelakaan penumpang dalam perjalanan. Jika Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 memberikan ketentuan-ketentuan mengenai iuran wajib bagi penumpang kendaraan umum, Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 memuat peraturan-peraturan yang khusus ditujukan kepada kecelakaan lalu lintas jalan, yang jelasnya ialah akibat bahwa kepada setiap orang yang menjadi korban mati atau cacat akibat kecelakaan yang disebabkan oleh suatu alat angkutan diluar lalu lintas dan angkutan jalan akan diberikan dana santunan atau ganti kerugian. Dana ganti kerugian tersebut bersumberkan dari dana iuran wajib yang dibayar oleh setiap pengusaha angkutan umum setiap tahunnya dengan pengecualian kendaraan ambulance, kereta jenazah dan pemadam kebakaran.

Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa masih terdapat banyak kendala dalam mengolah dana santunan PT jasa raharja (persero). Pernyataan ini didukung oleh (sugiasuti,2014; sutrisna,2014; anggraini,2016; yanti,2017) Salah satu kendala yang ditemukan adalah tidak lengkapnya berkas. Ketidaklengkapan tersebut diakibatkan ketidaktahuan pihak korban atau ahli waris akan syarat-syarat yang mesti diajukan serta kurangnya sosialisasi dari PT jasa raharja kepada masyarakat luas. Dilain hal, pihak instansi pemerintah seperti kelurahan atau kecamatan yang mengeluarkan KTP, surat keterangan ahli waris, kartu keluarga terkadang juga mempersulit masyarakat baik itu untuk memperolehnya atau melegalisir dokumen tersebut, sehingga proses pengajuan klaim memakan waktu yang lama (hermawan,2010).

Kendala yang masih ditemukan Pada mitra kerja PT Jasa Raharja yakni pihak polisi dan pihak rumah sakit. Ada beberapa pihak rumah sakit yang sangat sulit mengeluarkan tanda bukti kwitansi pelunasan pembayaran klaim. Lain halnya pada pihak kepolisian, masyarakat masih banyak berpikiran negatif pada pihak polisi sehingga takut untuk melaporkan kasus kecelakaan. Padahal syarat utama untuk pengajuan klaim adalah surat keterangan kecelakaan lalu lintas dari polisi setempat (rahmi,2016).

Untuk mengatasi semua permasalahan diatas, diperlukan sebuah sistem akuntansi yang baik. Mulai dari prosesnya sampai dokumen-dokumen yang digunakan harus benar. jika sistemakuntansi telah berjalan dengan baik, maka visi misi perusahaan akan tercapai, yaitu menjadi perusahaan terkemuka di bidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul "**ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PEMBAYARAN SANTUNAN DANA KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN PADA PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG MAKASSAR**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah : "Bagaimanakah sistem akuntansi pembayaran santunan dana kecelakaan lalu lintas jalan pada PT Jasa Raharja (Persero) Makassar ?".

C. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem akuntansi pembayaran santunan dana kecelakaan lalu lintas jalan pada PT Jasa Raharja (Persero)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.
- b. Untuk mendapatkan masukan yang diharapkan dapat digunakan oleh almamater dalam mengembangkan bahan perkuliahan yang telah ada.
- c. Dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat dipakai sebagai masukan bagi para pihak mengenai masalah pemberian santunan pada kecelakaan lalu lintas jalan.
- b. Untuk mengetahui permasalahan yang timbul serta memberikan sumbangan pemikiran mengenai cara pemecahannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi Akuntansi

1. Pengertian Sistem

Pengertian sistem menurut beberapa para ahli diantaranya Mulyadi (2013) mengatakan bahwa sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Sedangkan Baridwan (2009) mendefinisikan sistem sebagai suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Adapun menurut Jogiyanto (2009) sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

2. Informasi

Informasi menurut McLeod (2010:35) merupakan data yang telah diproses atau memiliki arti. Adapun karakteristik penting yang harus dimiliki oleh informasi, seperti: relevansi, akurat, ketepatan waktu, dan kelengkapan.

Terdapat pula pengertian informasi dalam buku yang berjudul *Analisis dan Desain Sistem Informasi* Karangan Jogiyanto bahwa: "informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya."

3. Akuntansi

Menurut Niswonger, Fress dan Warren yang diterjemahkan oleh Marianus Sinaga menyatakan bahwa:

“akuntansi adalah proses mengenali, mengukur, mengkomunikasikan informasi ekonomi untuk memperoleh pertimbangan dan keputusan yang tepat oleh pemakai informasi yang bersangkutan.”

Definisi menurut Soemarso (2009) dalam buku yang berjudul *Akuntansi suatu Pengantar* yang menerangkan bahwa: “akuntansi (accounting) suatu disiplin yang menyediakan informasi penting sehingga memungkinkan adanya pelaksanaan dan penilaian jalannya perusahaan secara efisien,”

Menurut kedua definisi tersebut jika disimpulkan akuntansi adalah sistem informasi yang menyediakan atau menghasilkan informasi tentang pelaporan aktivitas ekonomi dari suatu perusahaan/instansi kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Sedangkan Menurut Ely Suhayati dan Sri Dewi Anggadini (2009) dalam bukunya yang berjudul *akuntansi keuangan* yang dimaksud dengan akuntansi adalah sebagai berikut: “akuntansi adalah proses yang terdiri dari inditifikasi, pengukuran, dan pelaporan informasi ekonomi”.

4. Sistem Akuntansi

Menurut Narko (2008:1) Sistem akuntansi pada umumnya diartikan sebagai jaringan yang terdiri dari formulir-formulir, catatan-catatan, prosedur-prosedur, alat-alat, dan sumber daya manusia dalam rangka menghasilkan informasi pada suatu organisasi untuk keperluan pengawasan, operasi, maupun untuk kepentingan pengambilan keputusan bisnis bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Sedangkan Menurut Warren, Reeve, Fees yang diterjemahkan oleh Aria Farahwati dalam Accounting (2008: 234) sistem akuntansi merupakan metode dan prosedur untuk mengumpulkan, mengklarifikasikan, mengikhtisarkan, dan melaporkan informasi kegiatan usaha (operasional) dan keuangan sebuah perusahaan.

Sistem Akuntansi dapat di definisikan sebagai kumpulan dari subsistem-subsistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang diperlukan oleh pengambil keputusan dalam proses pengambilan keputusan di bidang keuangan. Azhar Susanto (2011:124)

Mulyadi (2013) mengatakan unsur suatu sistem akuntansi pokok adalah formulir, catatan yang terdiri dari jurnal, buku besar dan buku pembantu, serta laporan. Berikut ini diuraikan lebih lanjut pengertian masing-masing unsur sistem akuntansi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Formulir

Merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Dengan formulir ini, data yang bersangkutan dengan transaksi yang direkam pertama kali dijadikan dasar dalam pencatatan.

2. Jurnal

Merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan, dan meringkas data keuangan dan data lainnya. Dalam jurnal ini pula terdapat kegiatan peringkasan data, yang hasil peringkasannya kemudian di posting ke rekening yang bersangkutan dalam buku besar.

3. Buku Besar (*General Ledger*)

Terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal. Rekening buku besar ini di satu pihak dapat dipandang sebagai wadah untuk menggolongkan data keuangan, di pihak lain dapat dipandang pula sebagai sumber informasi keuangan untuk penyajian laporan keuangan.

4. Buku Pembantu (*Susbsidiary Ledger*)

Terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar. Buku besar dan buku pembantu merupakan catatan akuntansi akhir, yang berarti tidak ada catatan akuntansi lain lagi sesudah data akuntansi diringkas dan digolongkan dalam rekening buku besar dan buku pembantu.

5. Laporan

Merupakan hasil akhir proses akuntansi yang berupa neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan laba ditahan, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran, laporan harga pokok penjualan, daftar umur piutang, daftar utang yang akan dibayar, dan daftar saldo persediaan yang lambat penjualannya.

5. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan, dan pelaporan yang dikoordinasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dapat memudahkan pengelolaan perusahaan.

Sedangkan Menurut Sutabri (2008) Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi. Tujuan sistem informasi akuntansi yaitu:

- a. Mengelolah dan menyimpan data seluruh transaksi keuangan .
- b. Memproses data keuangan menjadi informasi dalam pengambilan keputusan manajemen mengenai perencanaan dan pengendalian usaha.
- c. Pengawasan terhadap seluruh aktivitas keuangan perusahaan.
- d. Efisiensi biaya dan waktu terhadap kinerja keuangan.
- e. Penyajian data keuangan yang sistematis dan akurat dalam periode akuntansi yang tepat.

a. Database

★ Database atau basis data adalah kumpulan data yang disimpan secara sistematis di dalam komputer dan dapat diolah atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak (program aplikasi) untuk menghasilkan informasi. Pendefinisian basis data meliputi spesifikasi berupa tipe data, struktur, dan juga batasan-batasan data yang akan disimpan. Basis data merupakan aspek yang sangat penting dalam sistem informasi dimana basis data merupakan gudang penyimpanan data yang akan diolah lebih lanjut. Basis data menjadi penting karena dapat menghindari duplikasi data, hubungan antar data yang tidak jelas, organisasi data, dan juga update yang rumit.

b. Perancangan

Perancangan adalah penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam

satu kesatuan yang utuh dan berfungsi Perancangan sistem dapat dirancang dalam bentuk bagan alir sistem, yang merupakan alat bentuk grafik yang dapat digunakan untuk menunjukkan urutan-urutan proses dari sistem.

c. Data Flow Diagram (DFD)

Suatu diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari data sistem, yang penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas. DFD merupakan alat bantu dalam menggambarkan atau menjelaskan DFD ini sering disebut juga dengan nama Bubble chart, Bubble diagram, model proses, diagram alur kerja, atau model fungsi.

d. Entity Relationship Diagram (ERD)

Sebuah konsep yang mendeskripsikan hubungan antara penyimpanan dan didasarkan pada persepsi dari sebuah dunia nyata yang terdiri dari sekumpulan objek, disebut entiti & relasi diantar objek-objek tersebut. Atau juga bisa disebut suatu model jaringan (network) yang menggunakan susunan data yang disimpan dari sistem secara abstrak.

e. Analisis

Merangkum sejumlah data besar data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan. Kategorisasi atau pemisahan dari komponen-komponen atau bagian-bagian yang relevan dari seperangkat data juga merupakan bentuk analisis untuk membuat data-data tersebut mudah diatur. Semua bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-

pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan penuh arti.

f. Pemrograman

Dalam pembuatan program diperlukan basis data yang berfungsi sebagai pendukung dalam pemecahan permasalahan yang dituangkan dalam sebuah program sehingga akan tercipta suatu program yang mudah untuk dimengerti oleh pemakai. Menurut Rinaldi Munir dalam pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan komputer diperlukan pengaturan data. Pengaturan data dilakukan dengan cara menuangkan data dalam suatu program dengan menggunakan bahasa pemrograman sehingga menghasilkan data yang optimal.

B. ASURANSI

1. Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi atau pertanggunggunaan yang terkandung dalam UU. No. 2 Tahun 1992 dinyatakan sebagai berikut :

“Asuransi atau pertanggunggunaan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungguikan”.

Pengertian asuransi, berdasarkan Robert I. Mehr mengemukakan definisi asuransi sebagai berikut :

“Asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang beresiko agar kerugian dindividuu

secara kolektif dapat terprediksi. Kerugian yang dapat terprediksi tersebut kemudian dibagi dan didistribusikan secara proporsional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut”.

Sedangkan menurut William dan Heins (2011) mendefinisikan asuransi berdasarkan dua sudut pandang, yaitu :

1. Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian finansial yang dilakukan oleh seorang penanggung.
2. Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian finansial.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka dapat diambil satu pengertian yang mencakup semua sudut pandang diatas, yaitu Asuransi merupakan alat untuk mengurangi risiko yang melekat pada perekonomian dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena risiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugian yang diramalkan terjadi, akan dibagi secara proporsional oleh semua pihak dalam gabungan itu.

2. Fungsi Asuransi

Menurut Danarti (2011:15) Fungsi Asuransi dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Transfer risiko

Dengan membayar premi yang relatif kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.

b) Kumpulan Dana

Premi yang diterima akan dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar risiko yang terjadi.

Disamping sebagai bentuk pengendalian suatu risiko yang terjadi, Maila Niamas (2017) asuransi juga memiliki beberapa fungsi lainnya, yaitu sebagai berikut :

1. Penghimpun dana

Tugas perusahaan asuransi salah satunya adalah menghimpun dana yang masuk. Pengelolaan bisnis yang baik menghendaki dana-dana yang telah masuk tersebut diinvestasikan, supaya dana tersebut lebih produktif.

2. Bantuan untuk perusahaan bisnis

Asuransi mendorong berdirinya suatu usaha, seorang investor yang berencana menanamkan modal dalam usaha tertentu, ada kemungkinan untuk membatalkan rencana tersebut, karena tidak ingin memikul risiko jika terjadi bencana.

3. Pengurangan risiko

Adanya rekomendasi yang diberikan oleh perusahaan asuransi setelah diadakan suatu survey risiko kepada tertanggung melalui surveyor untuk memperbaiki suatu risiko dengan sistem suku premi yang berlaku. Misalnya dengan pembebanan risiko sendiri , discount, penelitian dan publikasi tentang cara dan sebab kerugian, dengan usaha atau tindakan tertentu.

4. Penyebaran kerugian secara merata

Dengan adanya penyebaran kerugian secara merata dapat diartikan bahwa besarnya iuran atau kontribusi yang dibayar oleh pihak tertanggung untuk dana premi adalah seimbang dengan suatu risiko yang dialihkannya.

3. Jenis – Jenis Asuransi

Menurut Abdulkadir Muhammad (2008:135) asuransi dapat diklarifikasikan menurut berbagai kriteria yang dapat ditinjau dari segi ketentuan undang-undang yang mengaturnya.

a. Menurut Sifat Perikatannya

1) Asuransi Sukarela

Asuransi sukarela adalah asuransi secara bebas tanpa ada paksaan yang dilakukan antara penanggung dan tergugat sesuai dengan perjanjian secara sukarela. Contohnya asuransi kerugian dan asuransi jiwa.

2) Asuransi Wajib

Asuransi wajib adalah asuransi yang ditentukan oleh Pemerintah bagi warganya yang bersifat wajib dan ditentukan oleh undang-undang, salah satunya adalah asuransi sosial.

b. Menurut Jenis Risiko

1) Asuransi risiko perseorangan (*personal lines*)

Asuransi risiko perseorangan adalah asuransi yang bergerak dibidang perlindungan terhadap individu, risiko pribadi dari ancaman bahaya atau peristiwa tidak pasti misalnya rumah pribadi.

2) Asuransi risiko usaha

Asuransi risiko usaha adalah asuransi yang bergerak dibidang perlindungan terhadap usaha dari ancaman bahaya atau peristiwa tidak pasti berkaitan dengan risiko usaha yang mungkin dihadapi misalnya armada angkutan, gedung, pertokoan.

c. Menurut Jenis Usaha

Berdasarkan jenis usahanya asuransi dibedakan menjadi 4 (empat) macam seperti yang diatur dalam undang-undang asuransi, yaitu:

1) Asuransi Kerugian

Asuransi kerugian adalah asuransi khusus yang bergerak di bidang jasa perlindungan terhadap harta kekayaan dari ancaman bahaya atau peristiwa tidak pasti, misalnya asuransi kebakaran, asuransi tanggung gugat, asuransi pengangkutan barang, asuransi kendaraan bermotor dan asuransi kredit.

2) Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah asuransi khusus yang bergerak di bidang jasa perlindungan terhadap keselamatan jiwa seseorang dari ancaman bahaya kematiann. Contohnya adalah asuransi kecelakaan diri, asuransi jiwa berjangka, asuransi jiwa seumur hidup.

3) Reasuransi

Reasuransi adalah asuransi kepada pihak ketiga atau asuransi ulang dikarenakan perusahaan asuransi kerugian atau perusahaan asuransi jiwa tidak ingin menanggung risiko yang terlalu berat.

4) Asuransi Sosial

Asuransi sosial adalah asuransi yang khusus bergerak di bidang jasa perlindungan terhadap keselamatan jiwa dan raga masyarakat umum dari ancaman bahaya kecelakaan lalu lintas, kecelakaan kerja, penyakit, berkurangnya pendapatan karena pensiun, berkurangnya kemampuan kerja karena usia lanjut.

4. Manfaat Asuransi

Mekanisme perlindungan asuransi sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya bagi mereka yang menjalani aktivitas bisnis yang penuh dengan risiko di masa yang akan datang. Berikut merupakan beberapa manfaat asuransi bagi masyarakat yang dikemukakan oleh M. Nur Rianto (2012:213)

a. Memberikan rasa aman dan perlindungan

Polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin akan timbul di masa yang akan datang. Jika risiko tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung berhak mendapatkan penggantian kerugian sebesar polis yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.

c. Asuransi dapat berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan.

Premi yang dibayarkan oleh pihak tertanggung setiap periodenya memilih substansi yang sama dengan tabungan.

d. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil. Prinsip keadilan di perhitungkan dengan matang untuk menentukan nilai pertanggungan

dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara periodik dengan memerhatikan secara cermat faktor-faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut.

- e. Membantu meningkatkan kegiatan usaha. Investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani oleh risiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh beberapa hal.
- f. Asuransi dapat bermanfaat sebagai alat penyebaran risiko. Risiko yang seharusnya ditanggung oleh tertanggung ikut dibebankan juga pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.

5. Tujuan Asuransi untuk Pembayaran Santunan

Asuransi pembayaran santunan. Asuransi kerugian dan juga asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian bebas (sukarela) antara penanggung dan tertanggung. Akan tetapi, undang-undang mengatur asuransi yang bersifat wajib, artinya tertanggung terikat dengan si penanggung karena perintah undang-undang bukan karena perjanjian. Asuransi jenis ini biasa disebut sebagai asuransi sosial. Asuransi sosial bertujuan melindungi masyarakat dari ancaman bahaya kecelakaan yang mengakibatkan kematian atau cacat tubuh. Dengan membayar sejumlah kontribusi (semacam premi), maka si tertanggung berhak memperoleh perlindungan dari ancaman bahaya.

Tertanggung yang membayar kontribusi tersebut adalah mereka yang terikat pada suatu hubungan hukum tertentu yang ditetapkan undang-undang, misalnya hubungan kerja, penumpang angkutan umum. Apabila mereka mendapat musibah kecelakaan dalam pekerjaannya

atau selama angkutan berlangsung, mereka (ahli warisnya) akan memperoleh pembayaran santunan dari penanggung BUMN, yang jumlahnya telah ditetapkan oleh undang-undang adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat dan mereka yang terkena musibah diberi santunan sejumlah uang.

6. Prinsip Dasar Asuransi

Drs. Herman Darmawi (2001:15) prinsip kerja asuransi dapat dijelaskan dengan empat konsep berikut ini, yaitu :

1. Persamaan Asuransi

Persamaan asuransi menyatakan bahwa total penerimaan harus sama dengan total pengeluaran. Penerimaan sebagian besar berasal dari premi dan sebagian lagi berasal dari bunga deposito, bunga obligasi, dan dividen dari penerimaan modal dalam perusahaan-perusahaan lain. Pengeluaran terdiri atas pembayaran klaim, biaya operasional, dan biaya modal, profit serta cadangan teknis.

2. Probabilitas dan Risiko

Tugas asuransi adalah untuk menanggung beban risiko yang dipindahkan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi sanggup untuk mengurangi risiko (ketidakpastian) yang dirasakan tertanggung menjadi "*kepastian*". Dengan menerapkan konsep probabilitas, asuransi dapat menaksir apa yang akan terjadi pada masa yang akan datang. Tingkat premi didasarkan atas ramalan kejadian masa depan.

3. Hukum Bilangan Besar

Hukum ini menyatakan bahwa hasil aktual akan persis sama dengan hasil harapan di (expected result), jika kejadian diamati jumlahnya tak terhingga. Hasil harapan dihitung dengan pertolongan probabilitas. Hasil harapan disebut pula sebagai hasil yang dihitung secara teoretis.

C. Asuransi Kecelakaan Diri

1. Pengertian Asuransi Kecelakaan Diri

Menurut Prianoro (2011:101) Asuransi kecelakaan diri adalah suatu asuransi yang benda pertanggungannya adalah diri badan tertanggung. Dalam asuransi kecelakaan ditetapkan sejumlah dana yang akan diberikan oleh penanggung kepada tertanggung apabila tertanggung ditimpa oleh kecelakaan. Karena tingkat penderitaan yang disebabkan oleh kecelakaan bermacam-macam, ringan, sedang, berat, cacat permanen, bahkan meninggal, tentu sangat sulit untuk menentukan jumlah uang tanggungan untuk berbagai tingkat dan macam penderitaan. Oleh karena itu, dalam praktek asuransi, hanya kepada yang meninggal atau menderita cacat permanen yang diberikan sejumlah uang sebagai santunan. Sedangkan penderitaan yang tidak sampai cacat permanen, maka biaya pengobatannya yang ditanggung oleh penanggung atau perusahaan asuransi.

Raja Premi (2014) Asuransi Kecelakaan Diri adalah asuransi yang memberikan jaminan kepada seseorang bahwa ia atau ahli warisnya akan memperoleh santunan sebagai kompensasi dari suatu kerugian karena suatu kecelakaan yang dideritanya.

Dalam bidang asuransi, yang dimaksud dengan kecelakaan adalah benturan atau sentuhan benda keras atau benda cair (kimiawi) atau gas atau api, yang datangnya dari luar, terhadap badan seseorang yang mengakibatkan kematian atau cacat atau luka.

Andi Harfanto (2014) Asuransi Kecelakaan Diri adalah asuransi yang memberikan jaminan kepada seseorang bahwa ia atau ahli warisnya akan memperoleh santunan sebagai kompensasi dari suatu kerugian karena suatu kecelakaan yang di deritanya.

Dalam bidang asuransi, yang dimaksud dengan kecelakaan adalah benturan atau sentuhan benda keras atau benda cair (kimiawi) atau gas atau api, yang datangnya dari luar, terhadap badan seseorang yang mengakibatkan kematian atau cacat atau luka.

2. Tujuan Asuransi Kecelakaan Diri

Tujuan asuransi kecelakaan menurut Prihantoro (2011) adalah untuk memberikan jaminan kepada seseorang bahwa ia atau ahli warisnya akan memperoleh santunan sebagai kompensasi dari suatu kerugian yang dideritanya, yang diakibatkan oleh kecelakaan.

Imam Musjab (2010) Memberikan jaminan terhadap risiko kematian, cacat tetap, dan biaya perawatan atau pengobatan yang disebabkan oleh kecelakaan. kejadian atau peristiwa yang mengandung unsur kekerasan baik yang bersifat fisik maupun kimia dari luar secara tiba-tiba yang mengakibatkan luka atau cedera badan termasuk keracunan karena terhirup gas atau uap beracun, mati lemas atau tenggelam perlu diberi jaminan yang disebut asuransi kecelakaan diri.

Jhohan dewangga (2012) mengalihkan segala resiko yang ditimbulkan peristiwa-peristiwa yang tidak diharapkan terjadi kepada orang lain yang mengambil resiko untuk mengganti kerugian. Pikiran yang terselip dalam hal ini ialah, bahwa lebih ringan dan mudah apabila yang menanggung resiko dari seseorang tidak lebih dari satu untuk memperoleh jaminan asuransi.

3. Jenis Santunan Asuransi Kecelakaan Diri

Menurut Prihantoro (2011) Berdasarkan kemungkinan kerugian atau cacat yang diderita yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan, maka kondisi santunan dalam asuransi kecelakaan dibagi dalam empat tingkatan yaitu :santunan untuk yang meninggal dunia, santunan untu cacat tetap, santunan untuk cacat sementara, dan santunan untuk biaya pengobatan.

1. Santunan untuk yang meninggal dunia (*death*)(A)

Apabila tertanggung meninggal dunia yang disebabkan oleh suatu kecelakaan yang ditanggung oleh polis, maka ahli warisnya atau anak-anaknya atau yang ditunjuk (namanya dicatumkan dalam polis), memperoleh santunan dari penanggung sebesar Uang Pertanggung (UP), yang besarnya ditentukan ketika menutup asuransi.

2. Santunan Untuk Cacat Tetap (permanen disability)(B)

Cacat dibagian tertentu jasmani yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan yang ditanggung polis. Cacat bersifat permanen (tetap), artinya :

- a) Bagian jasmani yang cacat tidak dapat berfungsi lagi seperti semula, sebelum ditimpa kecelakaan;

- b) Bagian jasmani yang cacat berkurang kemampuannya dari kemampuan semula, sebelum kecelakaan, dan berkurangnya kemampuan tersebut bersifat permanen.

Berdasarkan santunan untuk cacat tetap ditentukan berdasarkan suatu presentase dari UP, yang ditentukan presentase dan UP-nya ketika menutup asuransi.

3. Santunan Untuk Cacat Sementara (*temporary disability*)(C)

Cacat tertentu dibagian jasmani yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan yang ditanggung oleh polis. Cacat bagian jasmani yang terkena kecelakaan tersebut menyebabkan ketidak mampuan untuk menjalankan pekerjaan sehari-hari. Cacat sementara ini bisa sembuh kembali dan bagian jasmani yang cacat berfungsi kembali seperti semula sebelum terjadi kecelakaan. Besarnya santunan ditentukan sekian persen (biasanya 1%) dari UP Kematian (A), yang diberikan oleh penanggung setiap minggu selama 52 minggu. Berarti, uang santunan maksimal 52% dari UP kematian (A).

Soegeng poernomo (2016) Jaminan dasar dari asuransi kecelakaan diri melingkupi: risiko meninggal, risiko cacat tetap, biaya perawatan pengobatan dokter dengan maksimum jumlah pertanggungan sebesar 10% dari risiko meninggal.

1. Santunan meninggal dunia

Apabila suatu kecelakaan mengakibatkan seseorang meninggal dunia, maka perusahaan akan membayar santunan tersebut sesuai dengan uang pertanggungan yang tercantum dalam polis.

2. Santunan cacat tetap

Yang dimaksud dengan cacat tetap adalah suatu keadaan cacat yang terus menerus selama hidup dan tidak mungkin lagi di adakan penyembuhannya, sehingga bagian dari badan yang cacat tidak dapat berfungsi sama sekali.

4. Premi Asuransi Kecelakaan Diri

Badri (2013) Premi asuransi adalah kewajiban pihak tertanggung kepada pihak penanggung yang berupa pembayaran uang dalam jumlah tertentu secara periodik. Jumlah premi tergantung pada faktor-faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya tingkat risiko dan jumlah nilai pertanggungan. Jangka waktu pembayaran premi sangat tergantung pada perjanjian yang sudah dituangkan dalam polis asuransi.

Menurut Prihantoro (2000:102) beberapa ketentuan yang perlu dipahami dalam premi asuransi kecelakaan diri adalah sebagai diuraikan berikut ini :

1. Tarif Premi

Pada umumnya tarif premi asuransi kecelakaan ditentukan berdasarkan jenis kegiatan atau pekerjaan orang yang ditanggung. Semakin berat pekerjaannya semakin besar pula risiko kecelakaan yang akan terjadi, dan semakin berbahaya pekerjaan yang dikerjakan oleh tertanggung maka semakin besar pula risiko kecelakaan yang akan terjadi, sehingga preminya pun lebih besar apabila dibandingkan dengan suatu pekerjaan yang risiko kecelakaannya kecil. Maka tarif premi asuransi kecelakaan biasanya ditentukan berdasarkan klasifikasi berat ringannya dan berbahaya tidaknya pekerjaan.

2. Lamanya Jaminan

Lamanya berlaku jaminan juga berpengaruh terhadap besar kecilnya premi asuransi. Seseorang yang menutup asuransi kecelakaan untuk lebih rendah apabila dibandingkan dengan jangka waktu asuransi kecelakaan kurang dari satu tahun. Lamanya jaminan atas asuransi kecelakaan dapat ditutup untuk hal-hal berikut :

- a) Satu kali perjalanan atau pulang pergi. Lamanya jaminan yang demikian biasanya digunakan untuk sopir bis penumpang atau sopir truk atau pilot, dan lain-lain. Pekerjaan sejenis. Jaminan berlangsung 24 jam terus menerus selama perjalanan tersebut.
- b) Selama 2 bulan atau 6 bulan atau lebih dari 12 bulan. Jaminan berlangsung 24 jam terus menerus selama jangka waktu asuransi.

5. Jaminan Santunan

Menurut Prihantoro (2000:102) apabila tertanggung mengalami kecelakaan dalam masa asuransi, sehingga meninggal dunia seketika pada saat itu, atau menjadi cacat tetap dalam masa 90 x 24 jam setelah jam terjadinya kecelakaan, maka atas kondisi dari kedua macam cacat tetap ini, besarnya santunan adalah sebagai berikut :

1. Cacat tetap seluruhnya, akan dibayarkan uang santunan sebesar 100% dari UP apabila :
 - a) Kedua tangan kehilangan fungsi
 - b) Kedua kaki kehilangan fungsi
 - c) Kedua mata kehilangan fungsi
 - d) Satu tangan dan satu kaki kehilangan fungsi
 - e) Satu tangan dan satu mata kehilangan fungsi

f) Dua atau lebih dari anggota badan bersama-sama kehilangan fungsi.

2. Cacat tetap sebagian, akan dibayarkan uang santunan apabila :

a) Tangan kanan mulai dari bahu kehilangan fungsi, sebesar 70% dari UP;

b) Tangan kanan mulai dari siku kehilangan fungsi, sebesar 65% dari UP;

c) Tangan kanan mulai dari pergelangan kehilangan fungsi, sebesar 60% dari UP;

d) Tangan kiri mulai dari bahu kehilangan fungsi, sebesar 56% dari UP;

e) Tangan kiri mulai dari siku kehilangan fungsi, sebesar 52% dari UP;

f) Tangan kiri mulai dari pergelangan kehilangan fungsi, sebesar 50% dari UP;

g) Satu kaki kehilangan fungsi, sebesar 50% dari UP;

h) Satu mata kehilangan fungsi, sebesar 50% dari UP;

i) Jari jempol tangan kanan kehilangan fungsi, sebesar 25% dari UP;

j) Jari jempol tangan kiri kehilangan fungsi, sebesar 20% dari UP;

k) Jari telunjuk tangan kanan kehilangan fungsi, sebesar 15% dari UP;

l) Jari telunjuk tangan kiri kehilangan fungsi, sebesar 12% dari UP;

m) Jari kelingking tangan kanan kehilangan fungsi, sebesar 12% dari UP;

n) Jari kelingking tangan kiri kehilangan fungsi, sebesar 7% dari UP;

o) Jari tengah atau jari manis tangan kanan kehilangan fungsi, sebesar 10% dari UP;

p) Jari tengah atau jari manis tangan kiri kehilangan fungsi, sebesar 8% dari UP;

q) Satu jari kiri kehilangan fungsi, sebesar 5% dari UP

- r) Bila sebagian dari salah satu anggota badan seperti yang disebutkan diatas kehilangan fungsi, pembayaran uang santunan dikurangi secara proporsional.

D. Definisi lalu lintas dan Kecelakaan

1. Lalu lintas

Lalu lintas yaitu individu yang berpindah dengan atau tanpa alat penggerak dari tempat satu ke tempat lainnya (Sasambe, 2016). Berlalu lintas yaitu melakukan suatu tindakan dengan kendaraan terkait dengan aturan lalu lintas yang perlu dipatuhi.. Sedangkan disebutkan dalam Undang-undang No. 22 tahun 2009, lalu lintas di artikan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan. Ruang lalu lintas itu sendiri adalah prasarana yang berupa jalan dan fasilitas pendukung dan diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang dan atau barang. Menurut W.J.S. Poerwodarminto bahwa lalu lintas adalah :

1. perjalanan bolak-balik
2. perihal perjalanan di jalan dan sebagainya
3. perhubungan antara sebuah tempat

2. Kecelakaan

Terjadinya kecelakaan kerja umumnya disebabkan beberapa faktor, antara lain faktor manusia, peralatan, manajemen dan lokasi kerja. Menurut Ramli (2010), penyebab kecelakaan kerja pada umumnya digolongkan menjadi dua yaitu perilaku pekerja itu sendiri (faktor manusia) dan kondisi-kondisi pekerjaan (faktor lingkungan kerja).

Bird dan Germain dalam Tarwaka (2008) dengan teori *loss causation models*, menjelaskan bahwa suatu kerugian disebabkan oleh serangkaian

faktor-faktor yang berurutan yang terdiri dari *lack of control*, *basic causes*, *immediate causes*, *accident* dan *loss*

Menurut Tarwaka (2008), 85% sebab kecelakaan kerja adalah faktor manusia. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam hal ini memegang peranan penting dalam penciptaan keselamatan dan kesehatan kerja. Tenaga kerja yang membiasakan dirinya dalam keadaan aman dan melakukan pekerjaan dengan aman akan sangat membantu mengurangi angka kecelakaan kerja.

Pada penelitian Maulidhasari et al. (2011), rata-rata skor perilaku berbahaya (*unsafe action*) di PT. Indonesia Power UBP Semarang pada bagian unit intake periode Oktober 2010 - Desember 2010 adalah 25,8 (tinggi) dan sebanyak 53,3% responden memiliki kategori perilaku cukup berbahaya yang berisiko untuk terjadi kecelakaan kerja. Menurut penelitian Setyawan (2015), terdapat dua faktor yang dapat menyebabkan kecelakaan kerja pada karyawan PT.Coca-Cola Amatil Indonesia yaitu, perilaku berbahaya (*unsafe action*) sebanyak 80% dan faktor kondisi jalan (*unsafe condition*) sebanyak 20%.

E. Landasan Teori

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Tabel. 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Reika Happy Sugiastuti (2014)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif,	kwitansi pembayaran klaim kecelakaan belum dibubuhkan stempel “Lunas”, pada fungsi yang melakukan pencatatan pada Daftar Harian Kas dan Laporan Pemakaian Bilyet Giro tidak dilakukan oleh Bidang Keuangan
2.	Khairil dan Endang Sutrisna (2014)	Gabungan antara kualitatif dan kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif.	Pelayanan sudah baik, namun masih terdapat beberapa kendala, seperti belum adanya petugas PT. JasaRaharja (Persero) Cabang Riau di beberapadaerah. Hal ini mengakibatkan pelayanan pengajuan santunan belum maksimal,
3	Sella Anggraini (2016)	Metode Penelitian Kualitatif	diperlukan pemahaman mendalam akan prosedur-prosedur dalam pencairan dana ini sehingga mempermudah prosesnya.
4	Muhammad Akmal Ibrahim (2014)	Pendekatan kuantitatif, kualitas pelayanan pengajuan klaim asuransi PT Jasa Raharja	Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa AsuransiJasa Raharja, baik tangible, reliabilitas,

			responsiveness,assurance, maupunemphaty. Hubungan dimensi tangible dengan kepuasan klaimer sangat signifikan.
5.	Fahrul Rozy Nasution (2012),	Metode yang digunakan peneliti yaitu kualitatif.	pelaksanaan Program Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan memiliki peranan dan tanggung jawab yang sangat penting di dalam melaksanakan pemberian santunan asuransi, dimana dana santunan tersebut diambil dari sumbangan wajib pemilik kendaraan bermotor yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat korban kecelakaan lalu lintas jalan,berupa meninggal dunia,luka-luka atau cacat
6.	Ratna Dewi, Imam Jauhari, Sri Walny Rahayu (2017)	Penelitian kualitatif.	Bentuk perlindungan PT Jasa Raharja (Persero) kepada korban/ahli waris akibat kecelakaan alat angkutan lalu lintas jalan di Banda Aceh sudah cukup memadai dan sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang berlaku.
7.	Melda Ria Yanti (2017)	Penelitian kualitatif, pelaksanaan kualitas	pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada PT Jasa Raharja

		pelayanan	(Persero) Kota Pekanbaru masih kurang maksimal, seperti kurangnya pelatihan kepemimpinan sumber daya manusia perlu di tingkatkan.
8.	Komang Indah Gita Cahyani	Random Sampling , variabel bebas , variabel terikat, kepuasan loyalitas	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasannasabah Jasa Raharja Cabang Bali. Hal ini membuktikan bahwa apabilasemakin baik kualitas layanan maka kepuasan nasabah pun akan semakinmeningkat.

F. Kerangka Konsep

Kerangka penelitian merupakan alur yang menggambarkan proses berpikir yang dituangkan dalam bentuk hubungan antar variabel yang diteliti dan cara pengukurannya dan serta hasil penelitian yang diharapkan. PT jasa raharja dalam memberikan pelayanan asuransi yang baik kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Berikut gambar Bagan Kerangka Pemikiran :



Gambar 2.2 Kerangka pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti Anggraini (2016). Penelitian ini bertujuan untuk memahami akan prosedur-prosedur dalam pencairan dana ini sehingga mempermudah prosesnya. Ketika hal tersebut terlaksana, maka akan tercipta pelayanan publik yang baik.

B. Sumber Data

Untuk mendapatkan data yang relevan serta dapat dipercaya, maka dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Observasi.

Observasi adalah pengamatan langsung kepada objek yang akan diteliti. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem akuntansi pembayaran santunan dana kecelakaan lalu lintas jalan ada PT. Jasa Raharja (persero) Makassar

b. Wawancara.

Wawancara atau interview adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seseorang otoritas (seorang ahli atau berwenang dalam suatu masalah). Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara atau interview dengan karyawan

PT. Jasa Raharja (persero) Makassar yang berwenang dalam menangani sistem akuntansi pembayaran santunan dana kecelakaan lalu lintas

c. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transaksi, buku, dokumen, peraturan, notulen rapat, dsb. Dalam metode dokumentasi penulis menyelidiki benda-benda tertulis seperti dokumen, formulir maupun catatan yang berhubungan dengan sistem akuntansi pembayaran santunan dana kecelakaan lalu lintas jalan.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian yang bersifat kualitatif karena fokus penelitian memegang peranan yang penting dalam memandu serta mengarahkan jalannya suatu penelitian. Menurut Moleong (2010) dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diperlukan waktu yang relevan dengan objek yang diteliti. Dalam rangka pengumpulan data tersebut maka lokasi penelitian di PT Jasa Raharja Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 77, Makassar. Sedangkan waktu yang direncanakan selama dalam penelitian adalah kurang dari tiga bulan, yaitu dari Desember 2018 Sampai Februari 2019

E. Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2008 : 333-345). Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

2. Penyajian Data

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan

metodelogi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau kepercayaannya, kekuatannya, dan confirmability validitasnya.



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah PT JASA RAHARJA (Persero)

Sejarah Singkat PT. Jasa Raharja (Persero) adalah Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari adanya peristiwa pengambil alihan atau nasionalisasi Perusahaan-perusahaan Milik Belanda oleh Pemerintah RI. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1960, jo Pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.12631/BUM II tanggal 9 Februari 1960, terdapat 8 (delapan) perusahaan asuransi yang ditetapkan sebagai Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) dan sekaligus diadakan pengelompokan dan penggunaan nama perusahaan sebagai berikut :Fa. Blom & Van Der Aa, Fa. Bekouw & Mijnsen, Fa. Sluifers & co, setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu bernama PAKN Ika Bhakti. NV. Assurantie Maatschappij Djakarta, NV. Assurantie Kantoor Langeveldt-Schroder, setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu, dengan nama PAKN Ika Dharma. NV. Assurantie Kantoor CWJ Schlencker, NV. Kantor Asuransi "Kali Besar", setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu, dengan nama PAKN Ika Mulya. PT. Maskapai Asuransi Arah Baru setelah dinasionalisasi diberi nama PAKN Ika Sakti.

Perkembangan organisasi perusahaan tidak berhenti sampai disitu saja, karena dengan adanya pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI Nomor 294293/BUM II tanggal 31 Desember 1960, keempat perusahaan tersebut di atas digabung dalam satu Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) "Ika Karya." Selanjutnya

PAKN Ika Karya berubah nama menjadi Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) Eka Karya. Ibid.

- a. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 dengan melebur seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya, mulai 1 Januari 1965 dibentuk Badan Hukum baru dengan nama 'Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja' dengan tugas khusus mengelola pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964. Penunjukan PNAK Jasa Raharja sebagai pengelola kedua Undang-Undang tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI Nomor BAPN 1-3-3 tanggal 30 Maret 1965. Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 tentang Bentuk- Bentuk Badan Usaha Negara. Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 1978 dan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia yang selalu diperpanjang pada setiap tahun dan terakhir Nomor 523/KMK/013/1989, selain mengelola pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964, Jasa Raharja diberi tugas baru menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Kemudian sebagai upaya pengembalian rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup Undang-Undang

Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin bertambah luas, maka pada tahun 1980 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 1980 tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja, yang kemudian pendiriannya dikukuhkan dengan Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981, yang telah beberapa kali diubah dan ditambah terakhir dengan Akte Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 59 tanggal 19 Maret 1998 berikut perbaikannya dengan Akta Nomor 63 tanggal 17 Juni 1998 dibuat dihadapan notaris yang sama, terakhir dengan Akta Nomor 18 tanggal 2 Oktober 2009 yang di buat dihadapan Yulius Purnawan, S.H. MSi., Notaris Jakarta. Ibid.

- b. Pada tahun 1994, sejalan dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang antara lain mengharuskan bahwa Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial dilarang menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 Jasa Raharja melepaskan usaha non wajib dan surety bond dan kembali menjalankan program asuransi sosial yaitu mengelola dan menyelenggarakan pelaksanaan Dana Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan mengelola dan menyelenggarakan pelaksanaan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Nomor 34 tahun

1964. Sejak di leburnya PNAK Eka Karya menjadi perusahaan baru dengan nama PNAK Asuransi Kerugian Jasa Raharja sejak tanggal 1 Januari 1965, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja, sejak awal PNAK Jasa Raharja didirikan dengan tugas dan fungsi khusus memberikan pertanggung jawaban dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang. Namun sejak tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan Nomor B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang- Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang- Undang Nomor 34 Tahun 1964. Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran Undang- Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial. Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini.

c. PT. Jasa Raharja (Persero) menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja disebutkan: Perusahaan berusaha di dalam negeri khusus dalam lapangan asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang, dalam mata uang rupiah yaitu: *“mengadakan dan menutup perjanjian asuransi termasuk reasuransi dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang. Member perantaraan dalam penutupan asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang”*. Selain itu dalam Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja disebutkan, tujuan didirikannya Perusahaan Jasa Raharja yaitu untuk turut membangun ekonomi nasional dalam lapangan perasuransian kerugian sesuai dengan ekonomi terpimpin dengan mengutamakan kebutuhan rakyat dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur. Dengan adanya program asuransi sosial sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tersebut.

d. Tugas dan fungsi utama PT. Jasa Raharja ialah menghimpun dana dari masyarakat dengan cara mengadakan iuran wajib yang dipungut dari penumpang umum berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang, dimana iuran diambil dari setiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum sesuai Pasal 3 sub 1a dan sumbangan wajib dari para pihak pemilik kendaraan bermotor berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, dimana pemilik angkutan lalu lintas diharuskan memberi sumbangan wajib setiap tahunnya sesuai Pasal 2 sub 1, dimana pembayaran dilakukan pada saat pendaftaran dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), yang mana dana iuran dan sumbangan wajib tersebut akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang menjadi korban dari kerugian yang timbul akibat kecelakaan lalu lintas untuk mengurangi beban masyarakat sesuai dengan yang di atur di dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964, yang mana jaminan sosial untuk masyarakatlah yang menjadi tujuan pokoknya.

B. Visi dan Misi Organisasi

1. Visi

Menjadi perusahaan terkemuka di bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

2. Misi

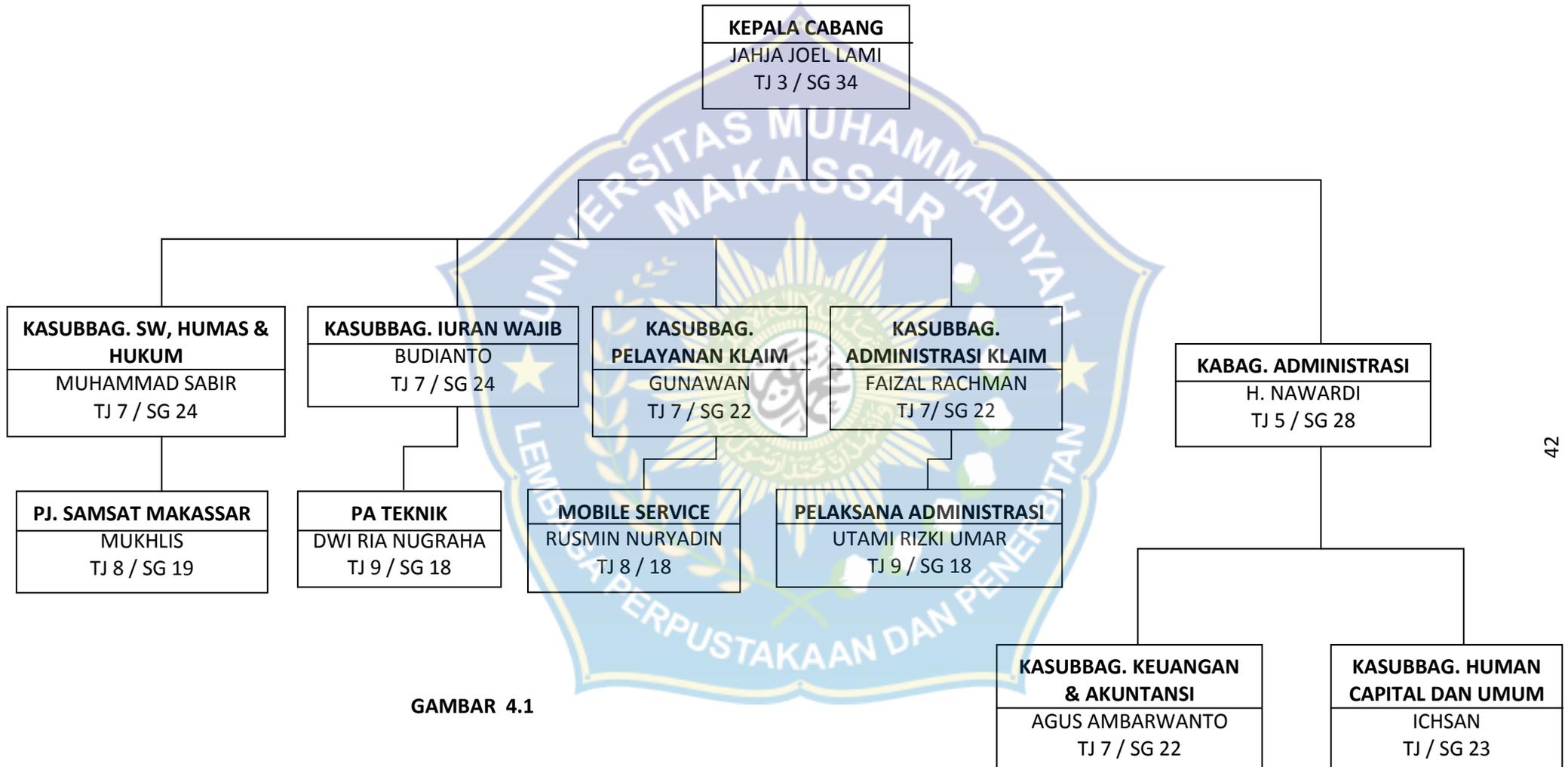
- a. Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib, serta Badan Usaha Milik Negara.
- c. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
- d. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.



C. STRUKTUR ORGANISASI CABANG SULAWESI SELATAN

PER 1 JANUARI 2019

(Kep/218/2018 tanggal 13 November 2018)



GAMBAR 4.1

D. Tugas Pokok dan Fungsi Karyawan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa struktur organisasi yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan struktur organisasi line (garis). Pada struktur organisasi bentuk ini rangkai kekuasaan atau wewenang dari atas langsung ke, bawah atau sebaliknya dari bawah langsung ke atas dalam bentuk pertanggung jawaban pekerjaan.

Struktur organisasi merupakan pengorganisasian yang dilakukan agar proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang melaksanakan aktivitas tersebut.

Pencapaian tujuan dan sasaran maksimal di PT. Jasa Raharja (Persero), maka dibutuhkan kerjasama dan pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian unsur pendukungnya. Pembagian tugas dan wewenang di PT. Jasa Raharja (Persero) ini antara lain :

1. Tugas Kepala Cabang .

- a. Memimpin penyusunan rencana / program anggaran cabang yang dipimpin.
- b. Mengadakan penyuluhan yang sifatnya strategis
- c. Memimpin, motivasi dan membina pegawai bawahan
- d. Mengendalikan penyelenggaraan pungutan / pemasaran iuran wajib dan sumbangan wajib di kantor cabang yang dipimpinnya.

2. Sub Bagian Operasional iuran wajib dan sumbangan wajib.

a. Sub Bagian Operasional iuran wajib dan sumbangan wajib bertanggung jawab atas :

- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan sumber daya manusia di dalam lingkungan unit kerja.
- 2) Pelaksanaan pungutan.
- 3) Pelaksanaan hasil administrasi pungutan.

b. Wewenang

- 1) Mengatur dan mengembangkan SDM.
- 2) Menilai kondukte pegawai.
- 3) Melaksanakan pungutan.
- 4) Mengusulkan bentuk dan sistem laporan yang efektif.

c. Tugas-tugas pokok

- 1) SDM didalam lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- 2) Pelaksanaan pungutan serta penangan pemasaran.
- 3) Pembuatan laporan.

3. Sub bagian Pelayanan Santunan

a. Tanggung jawab

- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan unit kerja dipimpin.
- 2) Pemeriksaan dan penelitian berkas klaim.
- 3) Wewenang.
- 4) Mengatur dan mengembangkan SDM.
- 5) Menilai Kondukte pegawai bawahannya.
- 6) Merekomendasikan status pegawai.

- 7) Meminta kelengkapan atas persyaratan pengajuan klaim.
- 8) Mengusulkan dan menyetujui / menolak pengajuan klaim.
- 9) Melakukan survey atas berkas klaim.
- 10) Melakukan koordinasi dengan unit bagian lainnya.

b. Tugas-tugas pokok

- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM didalam dan diluar lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- 2) Pemeriksaan dan penelitian berkas klaim.

4. Sub bagian Umum

a. Tanggung jawab

- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM di dalam dan diluar lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- 2) Pengadaan material produksi dan investasi.
- 3) Pemeliharaan barang-barang investasi.

b. Wewenang

- 1) Mengatur dan mengembangkan SDM serta menggunakan alat sarana fisik yang berada di bawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
- 2) Menilai konduite pegawai bawahannya.
- 3) Merekomendasikan status pegawai bawahannya kepada atasan langsung.
- 4) Mengatur penggunaan kendaraan dinas.

- 5) Menentukan jumlah dan saat pengadaan material produksi umum dan barang investasi yang dibutuhkan cabang.

c. Tugas-tugas pokok

- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamanan SDM didalam dan dilingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- 2) Pengadaan material produksi umum dan investasi.
- 3) Penguasaan barang-barang.
- 4) Pemeliharaan barang-barang.

5. Sub bagian SDM

a. Tanggung jawab

- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM di dalam dan di luar lingkungan unit kerja.
- 2) Pelaksanaan kesejahteraan pegawai.

b. Wewenang

- 1) Mengatur mengembangkan SDM serta menggunakan alat / sarana fisik yang berada di bawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
- 2) Menilai konduite dan merekomendasikan status pegawai.
- 3) Memastikan penggantian biaya perawatan sebatas yang ditentukan.

c. Tugas-tugas pokok

- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamanan SDM didalam dan diluar unit kerja.
- 2) Pelaksanaan kesejahteraan pegawai.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

PT.Jasa Raharja merupakan suatu jenis perusahaan persero, perusahaan yang bertujuan menyelenggarakan usaha di bidang asuransi kecelakaan yang diakibatkan oleh alat angkutan serta asuransi kecelakaan lainnya. langkah-langkah Dalam proses administrasi penyelesaian santunan korban kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar :

A. Pengajuan Santunan

Yang dimaksud dengan pengajuan santunan adalah apabila korban/ahliwaris dari suatu kecelakaan telah memenuhi dan mengurus persyaratan serta mengajukan berkas untuk mendapatkan santunan kepada perusahaan. Dalam hal ini terdapat tiga hal yang perlu mendapat perhatian antara lainya itu sebagai berikut:

1. Peristiwa kecelakaannya berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 dan 18 tahun 1965.
2. Persyaratan yang harus dipenuhi berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 dan 18 tahun 1965 serta bukti pendukung lain yang diperlukan.
3. Administrasi pengajuan santunan.

1. Jumlah Santunan

Berdasarkan peraturan menteri keuangan RI No. 15 dan 16/PMK.10/2017 Tanggal 13 februari 2017, besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas darat/laut/udara :

Tabel 5.1 Besar Santunan bagi korban kecelakaan

JENIS SANTUNAN	JENIS ALAT ANGKUTAN	
	DARAT, LAUT (RP.)	UDARA (RP.)
Meninggal Dunia	Rp 50.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp 50.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Perawatan (Maksimal)	Rp 20.000.000,-	Rp 25.000.000,-
Penggantian Biaya Penguburan (tidak Mempunyai Ahli waris)	Rp 4.000.000,-	Rp 4.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K	Rp 1.000.000,-	Rp 1.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance	Rp 500.000,-	Rp 500.000,-

2. Dokumen pengajuan santunan

Dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengajukan santunan sebagai berikut :

1. Kelengkapan Dokumen Santunan.

Dokumen santunan harus diajukan oleh korban kecelakaan atau ahli warisnya. Persyaratan ini dimaksudkan untuk menghindari kemungkinan penipuan atau pemanfaatan ketidak tahuan mereka yang berhak atas santunan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Namun dalam kondisi tertentu, dapat diajukan oleh pihak keluarga korban ata yang membiayai perawatan korban. Apabila pihak korban dari suatu kecelakaan telah memenuhi persyaratan sebagai pihak yang berhak atas santunan langkah selanjutnya adalah mengajukan berkas kepada perusahaan. Dokume-dokumen yang diperlukan untuk mengajukan santunan harus memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan, perusahaan telah mendapatkan jenis dokumen baku yang harus dipergunakan dalam pengajuan santunan.

2. Dokumen Dasar.

Dalam ketentuan Undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 dan 18 tahun 1965 Pasal 17 ayat (2) diatur bahwa untuk pembuktian keabsahan sesuatu tuntutan ganti kerugian pertanggung, wajib diserahkan surat-surat bukti yaitu proses perbal polisi lalu lintas, surat keterangan dokter yang merawat korban tentang fakta kematian atau cacat tetap dan keterangan ahli waris oleh pamong praja atau pejabat instansi yang berwenag tentang pewarisan yang bersangkutan. Dokumen baku yang harus dipergunakan dalam pengajuan santunan terdiri ari beberapa jenis yaitu :

- a. Surat pengajuan santunan.
- b. Formlir model "K".
- c. Keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan.
- d. Keterangan ahli waris.

Keempat jenis dokumen diatas ditetapkan sebagai dokumen dasar untuk mengajukan santunan kepada perusahaan.

3. Formulir Dokumen Dasar.

Masing-masing lembar jenis dokumen dasar dicetak secara terpisah baik lembaran maupun halaman. Pemisahan ini dimaksudkan agar pengisian dan penyelesaian dokumen dapat dilakukan secara simultan/bersamaan higgs diharapkan dapat dicapai upaya percepatan penyelesaian pengerjaan dokumen.

a. Formulir model "K"

Dengan terlibatnya buku ini pengertian formulir model "K" adalah :

- 1) Formulir model K-1 adalah formulir isian untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.18 tahun 1965.
- 2) Formulir model K-2 adalah formulir isian untuk korban kecelakaan penumpang alat angkut penumpang umum berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 tahun 1965.

b. Jumlah lembar.

Jumlah lembaran masing-masing jenis dokumen dasar adalah :

- 1) Surat pengajuan santunan : 1 lembar.
- 2) Formulir Model "K" : 1 lembar terdiri dari 2 halaman.
- 3) Keterangan kesehatan Koran akibat kecelakaan : 1 lembar.
- 4) Keterangan ahli waris : 1 lembar.

B. Pengisian dan Penandatanganan.

Surat pengajuan santunan di isi dan ditangani oleh pihak yang mengajukan.

1. Formulir Model "K"

- a. Di isi berdasarkan laporan / instansi berwenang dan di tandatangani oleh pejabat Jasa Rahara, kemudian diketahui oleh pejabat kepolisian (minimal kepala unit laka atau setingkat) atau pejabat instansi yang berwenang. Pejabat Jasa Raharja yang berwenang menandatangani formulir K minimal kepala seksi sub bagian / kepala unit kepala perwakilan.
- b. Terhadap pengisian formulir Model K yang jauh dari kantor perwakilan atau kantor cabang, maka penanggung jawab sub perwakilan / samsat

diberi wewenang mendatangi formulir Model K, dan diketahui oleh pejabat kepolisian (minimal kepala unit laka atau singkat).

c. Pada kondisi tertentu seperti untuk kasus kecelakaan katastrof atau kasus kecelakaan yang telah diketahui jelas dan terjamin serta laporan polisinya telah diterima, formulir Model K dapat langsung ditangani pejabat Jasa Raharja tanpa perlu diketahui oleh pejabat berwenang.

2. Keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan diisi dan ditandatangani pejabat rumah sakit / dokter yang merawat korban. Khusus untuk korban meninggal dunia tanpa perawatan / pengobatan sebelum meninggal dunia akibat kasusnya tidak digunakan, cukup hanya melampirkan surat kematian dari rumah sakit yang merawat korban.

3. keterangan ahli waris diisi oleh pihak lain yang berwenang dalam menetapkan ahli waris.

C. Jenis Dokumen Pendukung

Selain dokumen dasar terdapat dokumen pendukung yang juga menjadi pengajuan santunan. Adapun jenis-jenis dokumen pendukung dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Laporan kecelakaan dari kepolisian atau pihak yang berwenang serta sket gambar.
2. Kwitansi asli biaya rawatan.
3. Kartu tanda penduduk (KTP).
4. Surat izin mengemudi (SIM).
5. Akte kelahiran atau akte kenal lahir.
6. Kartu keluarga (KK).
7. Surat nikah.

8. Keterangan cacat tetap dari dokter.
9. Dokumen lainnya di anggap perlu.

D. Persyaratan Pengajuan Santunan.

1. Persyaratan pengajuan santunan guna memudahkan spesifikasi persyaratan pengajuan santunan, maka dalam hal ini perusahaan telah mengelompokkan kondisi korban kecelakaan menjadi empat kelompok yaitu:
 2. Korban meninggal di TKP tanpa melalui perawatan dan pengobatan dokter.
 3. Korban luka-luka.
 4. Korban luka-luka, kemudian mengalami cacat tetap.
 5. Korban luka-luka, kemudian meninggal dunia.

Berdasarkan pengelompokan kondisi korban kecelakaan tersebut di atas maka persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan santunan adalah sebagai berikut:

1. Korban meninggal tanpa biaya rawatan.

Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar, dilengkapi sebagai lampiran sebagai berikut:

- a. Laporan polisi (LP) dan sket gambar untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor, telegram atau berita acara kecelakaan dari perumukaan untuk kecelakaan kereta api berita acara kecelakaan dari nakoda / syahbandar, atau pejabat lain yang berwenang untuk kecelakaan kapal laut / sungai / danau, dan penyebrangan serta kecelakaan pesawat udara.
- b. Kartu tanda penduduk (KTP) korban atau ahli waris korban.

- c. Surat keterangan keabsahan ahli waris dari instansi yang berwenang, apabila kasus diragukan.
- d. Kwitansi biaya perawatan / pengobatan apabila korban mengalami perawatan dirumah sakit sebelum meninggal dunia.
- e. Dokumen pendukung yang diperlukan hanya diperlihatkan asli pada saat bersangkutan mengajukan santunan. Yaitu antara lain berupa asli:

- 1) Kartu keluarga (KK).
- 2) Surat nikah bagi korban yang telah menikah.
- 3) Akte kelahiran atau akte kenal lahir bagi korban belum menikah.

2. Korban luka-luka

Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar, dilengkapi dengan lampiran laporan polisi (LP) dan sket gambar untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor, telegram atau berita acara kecelakaan dari permukaan untuk kecelakaan kereta api berita acara kecelakaan dari nakoda / syahbandar, atau pejabat lain yang berwenang untuk kecelakaan kapal laut / sungai / danau, dan penyebrangan serta kecelakaan pesawat udara.

a. Penanganan oleh petugas penerima berkas.

Agar dalam pelaksanaan penanganan berkas santunan dapat berjalan dengan baik, maka petugas penerima berkas santunan mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Menerima setiap berkas santunan yang diajukan langsung oleh korban atau ahli waris serta menerima berkas santunan dari sub

perwakilan /samsat dan berkas pelimpahan melalui kepala sub bagian administrasi santunan / kepala unit pelayanan santunan.

- 2) Memberi nomor berkas dan mengagendakan dalam buku registrar/penomoran berkas santunan.
 - 3) Entry tanda terima berkas, kecuali entry data tanggal kembali dancatatan kekurangan berkas (dikosongkan).
 - 4) Melengkapi berkas dengan lembar disposisi pengawas (LDP).
 - 5) Menyerahkan berkas kepada sub bagian administrasi santunan/unit pelayanan santunan/perwakilan untuk proses penelitian dan pengisian catatan kekurangan dokumen dan tanggal kembali pada tanda terima berkas serta pemberian penjelasan kepada korban atau ahli waris korban.
- b. Penanganan oleh kepala sub bagian administrasi / unit pelayanan /perwakilan.Untuk mengetahui kelengkapan berkas pengajuan santunan sekaligus sebagai tindakan pengamanan terhadap penyelesaian santunan,maka setiap berkas santunan diterima harus dilakukan sebagai berikut:
- 1) Diteliti kelengkapan persyaratan dokumen (dokumen dasar dan dokumen pendukung lain).
 - 2) Menginformasikan hal-hal yang masih diperlukan dan diberitahukan penyelesaian lebih lanjut (kekurangan persyaratan, perlu penelitian lain lain serta waktu penyelesaian santunan).
 - 3) Memberi tanda terima berkas yang telah di isi secara manual catatan,kekurangan berkas dan tanggal kembali kepada pengajuan santunan. Bila kepala sub bagian administrasi / unit pelayanan /

perwakilan berhalangan maka penanganan berkas menjadi tanggung jawab kepala sub bagian penelitian / kepala sub unit administrasi penanggung jawab pelayanan operasi.

E. Sistem dan prosedur Pembayaran santunan

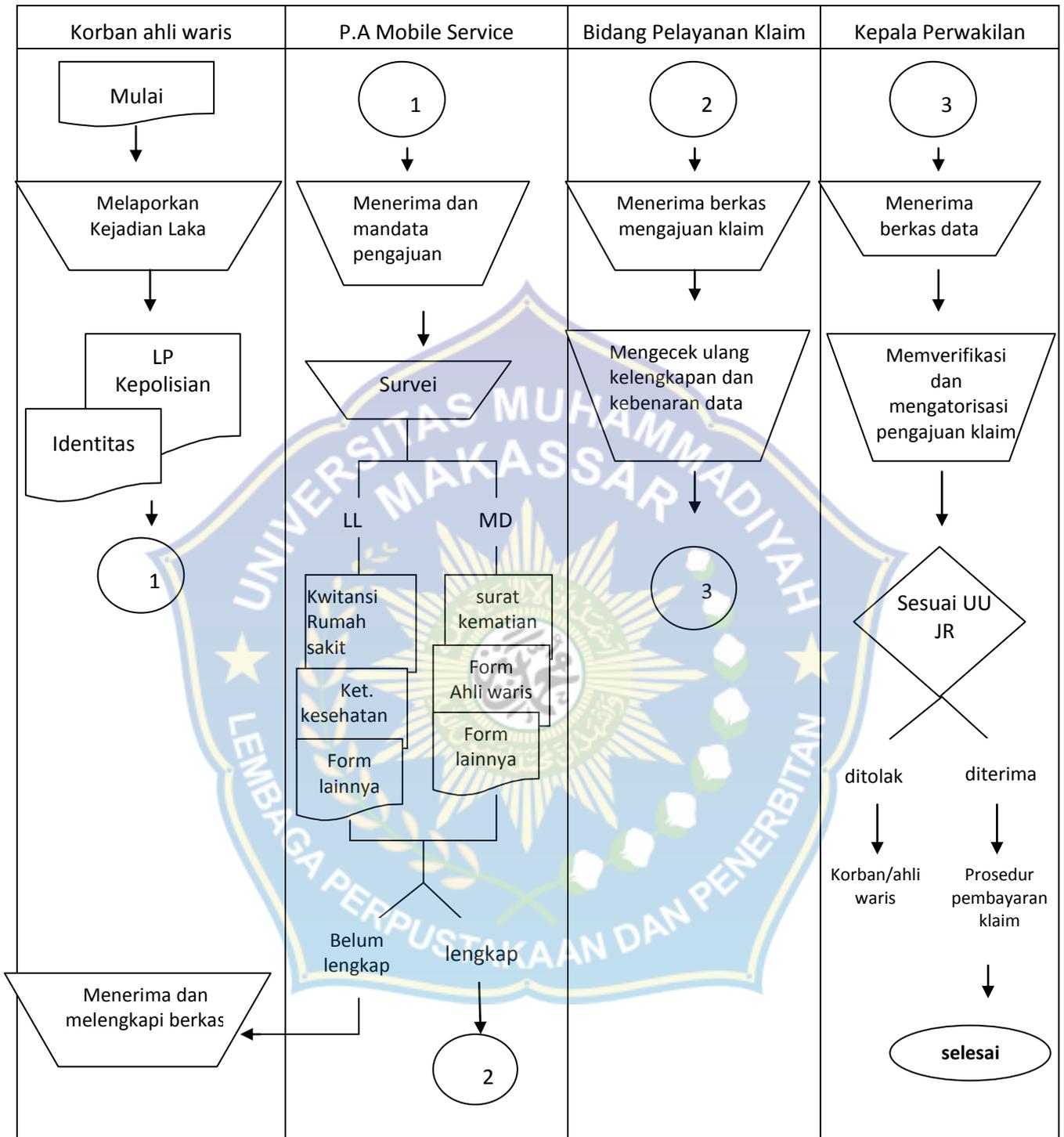
Prosedur Pengajuan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Berdasarkan gambaran proses model kelembagan tersebut,tampak jelas untuk proses pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalulintas jalan, juga melibatkan instansi terkait lainnya dengan kewenangan yang berbeda, yaitu :

Tabel 5.2
Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

No	Instansi	Fungsi	Output
1	Kepolisian	Mencatat kejadian kecelakaan lalu lintas	Laporan polisi
2	Rumah Sakit/Dokter	Melakukan tindakan medis	- ket. Kesehatan - ket. Kematian - ket. Biaya
3	Pamong Praja	Menyediakan keterangan pamong praja	Dokumen/keterangan kependudukan
4	Jasa Raharja	Memproses dan memberikan dan santunan kecelakaan	Dana santunan
5	Bank BRI	Memproses transfer ke rekening korban atau ahli waris	Rekening Tabungan

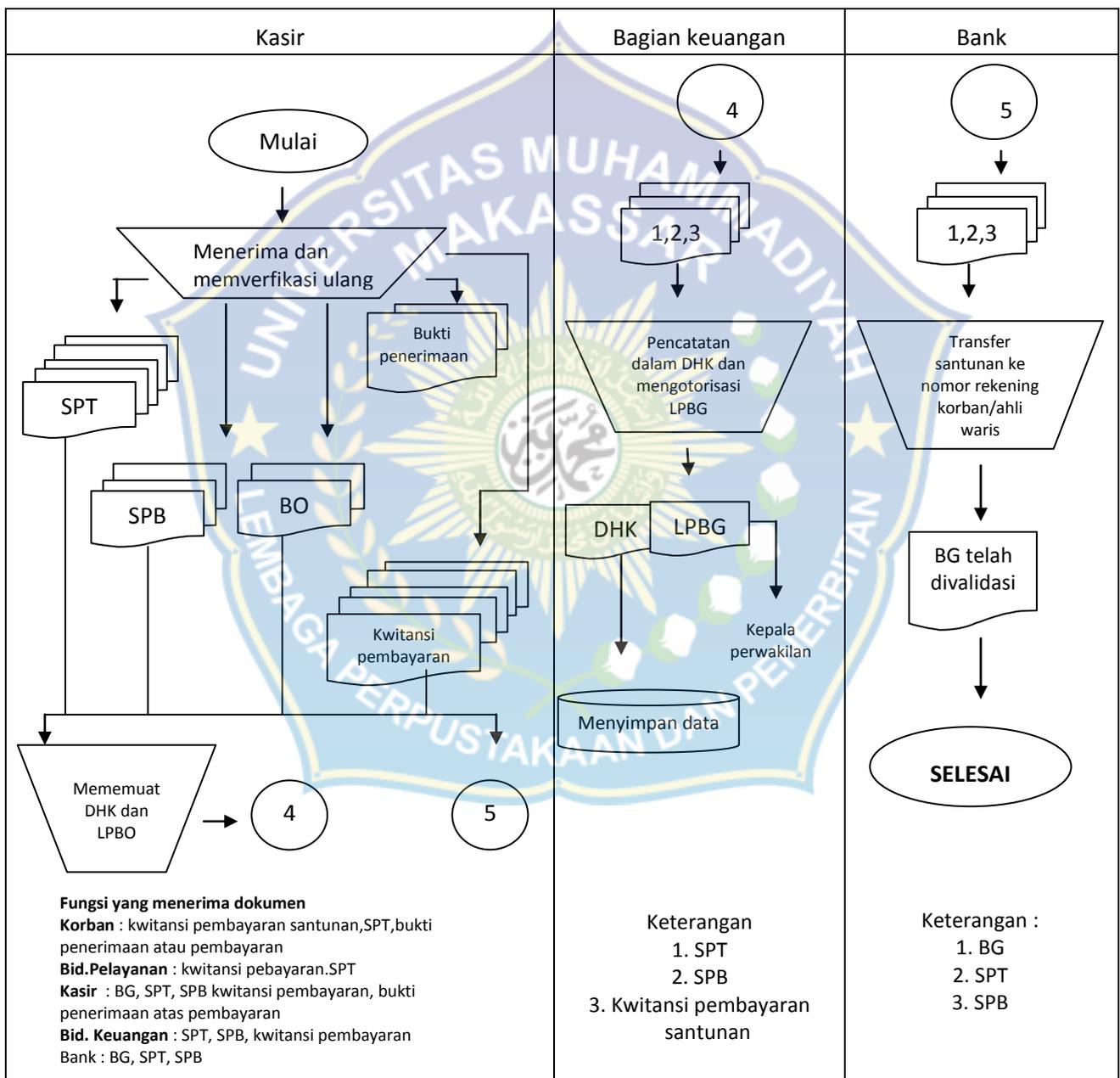
(Sumber : *Prosedur Pelayanan Santunan,2012*)

Sistem dan Prosedur adalah suatu hal yang menjadikan kelancaran dalam proses klaim atas santunan Jasa Raharja. Proses klaim yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) harus diikuti dengan sistem dan prosedur yang telah ditentukan. Prosedur klaim pada PT. Jasa Raharja Cabang Makassar dapat dijelaskan dalam bagan alir atau flowchart berikut ini :



Gambar 5.3 Flowchart Prosedur klaim santunan

Pencairan dana santunan atas korban kecelakaan lalu lintas jalan pada PT. Jasa Raharja dilakukan jika semua persyaratan sudah dipenuhi. Jika semua persyaratan sudah dipenuhi, maka proses transfer ke rekening korban akan segera dilaksanakan. Berikut adalah bagan alir atau flowchart pembayaran dana klaim atas santunan Jasa Raharja



Gambar 5.4 Flowchart proses transfer ke rekening korban kecelakaan

Fungsi yang terkait dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan pada PT. Jasa Raharja :

1) Fungsi yang memerlukan pengeluaran kas

Fungsi yang memerlukan pengeluaran kas, ialah Kepala Perwakilan berdasarkan berkas-berkas pengajuan klaim kecelakaan yang telah lengkap dan sesuai persyaratan undang-undang yang berlaku. Selanjutnya Kepala Perwakilan memerintahkan Kasir untuk melakukan proses pembayaran klaim kecelakaan.

2) Fungsi kas

Fungsi yang bertanggung jawab dalam mengisi bilyet giro, menandatangani bilyet giro dan mengirimkan bilyet giro ke Bank BRI untuk melakukan transfer pembayaran klaim kecelakaan ke korban/ahli waris adalah Kasir.

3) Fungsi akuntansi

Fungsi yang bertanggung jawab dalam pencatatan transaksi pengeluaran kas dalam daftar harian kas dan laporan pemakaian bilyet giro adalah bagian Kasir, selanjutnya yang melakukan verifikasi ialah staf bidang Keuangan.

4) Fungsi pemeriksa intern

Fungsi yang bertanggung jawab melakukan perhitungan kas secara periodik dan mencocokkan hasil perhitungannya dengan saldo kas menurut catatan akuntansi adalah staf bidang Keuangan dan Kepala Perwakilan, serta yang berfungsi dalam melaksanakan pemeriksaan mendadak terhadap saldo kas yaitu Kepala Perwakilan. Dokumen yang

digunakan dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan adalah sebagai berikut :

a) Kwitansi pembayaran

Kwitansi pembayaran santunan kecelakaan dikeluarkan oleh PT.Jasa Raharja (Persero) sebagai bukti pembayaran klaim kecelakaan yang diberikan kepada pihak korban/ahli waris. Kwitansi pembayaran ini diisi oleh Kasir atas wewenang dan perintah dari Kepala Perwakilan.

b) Bilyet giro

Bilyet giro ini dikeluarkan oleh Bank BRI tetapi yang mengisi dan menandatangani pihak PT.Jasa Raharja (Persero) yaitu Kasir. Tujuan bilyet giro digunakan sebagai bukti pemindahan dana dari rekening PT.Jasa Raharja (Persero) kepada pihak yang berhak menerima santunan (korban/ahli waris).

c) Surat perintah transfer (SPT)

SPT ini dikeluarkan oleh PT.Jasa Raharja (Persero) sebagai dokumen keterangan pembayaran, serta berfungsi sebagai perintah kepada Bank BRI kantor cabang yang telah ditunjuk untuk melakukan transfer.

d) Surat perintah bayar

Surat perintah bayar (SPB) diterbitkan oleh PT.Jasa Raharja (Persero) yang tujuannya digunakan untuk memerintahkan kepada Bank BRI kantor cabang yang telah ditunjuk untuk menghendaki pembayaran sejumlah nominal yang tertera di SPB.

Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan adalah :

1) Jurnal Pengeluaran Kas

Jurnal pengeluaran kas yang digunakan yaitu Daftar Harian Kas (DHK).

Daftar Harian Kas ini dibuat dan otorisasi oleh Kasir, selanjutnya di validasi Kepala Perwakilan, dan mengetahui Kepala Cabang.

2) Register cek

Register cek yang digunakan untuk mencatat pengeluaran kas dengan cek/bilyet giro yaitu Laporan Pemakaian Bilyet Giro (LPBG). Laporan pemakaian bilyet giro dibuat oleh Kasir setiap jangka waktu seminggu sekali, berfungsi mencatat pemakaian bilyet giro perusahaan yang telah dikeluarkan untuk pembayaran klaim kecelakaan. LPBG ini diotorisasi Kasir selaku pemegang bilyet giro untuk selanjutnya diverifikasi staf bidang keuangan dan divalidasi Kepala Perwakilan.

Penerapan sistem pengendalian internal terhadap klaim pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar adalah sebagai berikut :

1) Pemberian tanggung jawab dan pemisahan tugas

Sistem pemberian tanggung jawab merupakan alat bagi tiap-tiap bagian untuk menentukan pekerjaannya. Sistem pemberian tanggung jawab ini disesuaikan dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan dalam job discriptin, di mana dalam transaksi pengeluaran kas pada PT. Jasa Raharja (Persero) mendapat otorisasi oleh kepala perwakilan yang berwenang. Sistem yang dilaksanakan di dalam proses penyelesaian klaim asuransi Jasa Raharja pada umumnya sudah memadai. Aktivitas oprasional di lakukan oleh beberapa bagian misalnya, prosedur

pembayaran kas di kelola oleh bagian kasir dan bidang keuangan, sehingga menimbulkan perlindungan yang cukup terhadap pengeluaran kas.

2) Karyawan yang kompeten dan dapat diandalkan

Dalam mendapatkan karyawan yang kompeten PT. Jasa Raharja (Persero) telah menempuh cara-cara sebagai berikut :

a) Penyeleksian calon karyawan

Seleksi calon karyawan harus dilakukan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya. Hal ini diperlukan mengingat pentingnya kejujuran dan keahlian karyawan dalam menjalankan tugasnya. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh karyawan tertera dalam job description yang ada di perusahaan.

b) Penilaian karyawan Penilaian terhadap karyawan sangat diperlukan, karena dengan adanya penilaian ini dapat diukur prestasi karyawan dalam menjalankan tugasnya.

3) Proses pencatatan

Pencatatan dalam Daftar Harian Kas (DHK) dan Laporan Pemakaian Bilyet Giro (LPBG) selalu dilakukan langsung pada saat terjadi transaksi tersebut. Pencatatan dalam perusahaan dilaksanakan secara komputerisasi, namun juga dilakukan dengan cara manual. Namun demikian keakuratan pencatatannya juga dapat dipertanggungjawabkan. Dengan pencatatan yang baik dapat mengurangi tingkat keteledoran, sehingga laporan keuangan yang dihasilkan dapat di pertanggung jawabkan keakuratannya.

4) Audit atau pemeriksaan

Menurut hasil wawancara penulis dengan bagian administrasi PT. Jasa Raharja, pada perusahaan sudah dilakukan pemeriksaan pada waktu-waktu tertentu yang tidak ditentukan sebelumnya terhadap kinerja para karyawan yang dilaksanakan oleh utusan dari kantor pengawas pengendalian internal. Dengan adanya pemeriksaan mendadak tersebut, akan mendorong karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan perusahaan.

F. Standar Operasional Prosedur Pembayaran Santunan Korban Kecelakaan

Adapun standar operasional prosedur yang digunakan dalam pembayaran santunan korban kecelakaan adalah:

1. Harus ada laporan polisi, setelah ada laporan polisi jasa raharja bergerak mengecek rumah sakit berbicara dengan kepolisian.
2. Jasa raharja menghubungi korban atau ahli waris untuk melengkapi surat-surat baik KTP, KK, Surat Nikah.
3. Jasa raharja meminta nomor rekening, jika tidak ada rekening korban/ ahli waris maka jasa raharja membuka rekening BRI.
4. Setelah sudah ada itu maka bisa di proses pencarian pembayaran

G. Penyelesaian Santunan.

Suatu berkas santunan yang telah diyakini mendapat status terjamin dapat segera diproses untuk diselesaikan santunannya Proses otorisasi berkas. Otorisasi berkas adalah kewenangan untuk mengambil keputusan atas pengajuan berkas santunan yang persyaratan administratifnya telah dikategorikan lengkap serta telah dilakukan penelitian secara cermat dan

akurat. Hasil otorisasi Berkas-berkas santunan yang telah memenuhi persyaratan dapat diselesaikan dengan keputusan sebagai berikut:

1. Diberikan (bila terjamin) sekaligus menetapkan besar santunan.
2. Penolakan (bila tidak terjamin).
3. Melaksanakan pelimpahan (bagi korban / ahli waris korban ya berdomosili diluar wilayah cabang atau perwakilan).
4. Deponir, bila dalam waktu tiga bulan sejak diakui, korban/ahli wariskorban tidak merealisasikan haknya dengan suatu penagihan terhadap perusahaan.

H. Pelaksanaan Asuransi pada PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Makassar

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kota Makassar telah menjalin hubungan kerja sama dengan beberapa instansi. Instansi tersebut yaitu Pemerintah Kota Makassar terkait dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan gabungan kerja sama secara terpadu antara Dinas Pendapatan Daerah Kota Semarang, Polisi Republik Indonesia, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) berkaitan dengan pemasukan uang kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kota Makassar memiliki 2 kantor SAMSAT yang masing-masing terletak di jalan:

1. SAMSAT I terletak di Jl. Andi Mappanyukki No. 79, Kunjungmae, Mariso, Mario, Makassar, Mariso, Mario, Mariso, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90125.
2. SAMSAT II terletak di JalanPajjaiyyang No.28, Sudiang Raya, Biring Kanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90242

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kota Makassar juga bekerjasama dengan Polisi Republik Indonesia dalam upaya meningkatkan pelayanan. Peningkatan pelayanan korban kecelakaan lalu lintas di Kota Makassar antara lain:

1. Penanganan korban kecelakaan lalu lintas di Kota Makassar.
2. Pengamanan Tempat Kejadian Perkara (TKP) kecelakaan lalu lintas. Pengamanan TKP kecelakaan lalu lintas bertujuan untuk:
 - a. Menjaga agar TKP tidak berubah sebagaimana pada saat dilihat dan diketemukan petugas yang melakukan tindakan pertama di TKP.
 - b. Untuk melindungi agar barang bukti yang ada tidak hilang atau rusak.
 - c. Untuk memperoleh keterangan dan fakta sebagai bahan penyidikan lebih lanjut.
3. Penyidikan kecelakaan lalu lintas serta penanganan keselamatan lalu lintas ketika kecelakaan lalu lintas berlangsung.

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kota Makassar bekerja sama dengan rumah sakit daerah Kota Makassar dalam hal penanganan korban kecelakaan lalu lintas. PT. Jasa Raharja (Persero) mengaggas *Host to Host system* yaitu sistem antar server yang terhubung satu sama lain secara langsung. Server ini berisikan kumpulan data korban kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Kota Makassar. PT. Jasa Raharja (Persero) dapat dengan

mudah untuk memantau perkembangan kesehatan korban kecelakaan lalu lintas. Korban kecelakaan lalu lintas sama sekali tidak mengeluarkan uang untuk biaya perawatan. Biaya langsung dibayarkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) ke rumah sakit. Batas maksimal pembayaran yang dilakukan PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu sebesar Rp. 10.000.000,-. Kelebihan biaya perawatan korban kecelakaan lalu lintas di rumah sakit ditanggung oleh pihak tertanggung yaitu korban.

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kota Makassar menjalankan program asuransi sosial dengan cara menghimpun dana. Dana yang dihimpun dari masyarakat berasal dari iuran wajib dan sumbangan wajib. Penegasan iuran wajib dijelaskan pada pasal 1c UU No. 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan penumpang adalah dana yang terhimpun dari iuran-iuran. Pasal 2 dan 3 UU No. 33 Tahun 1964 jo. PP No. 17 Tahun 1965 menyebutkan bahwa dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan penumpang dihimpun dalam bentuk iuran wajib. Pasal 4 UU No. 33 Tahun 1964 mengatur bahwa iuran wajib telah dijadikan satu dengan tiket yang dibayarkan penumpang pada saat naik kendaraan angkutan umum dan dikumpulkan melalui pemilik angkutan umum. Khusus angkutan umum dalam kota tidak dikenakan iuran wajib. Pasal 5 UU No. 33 Tahun 1964 menyebutkan pembayaran iuran wajib ini paling lambat disetor pada tanggal 27 setiap bulannya. Pengusaha angkutan umum harus menyetorkan hasil penerimaan uang iuran wajib dari para penumpang kepada PT. Jasa Raharja (Persero). Besaran iuran wajib tidak dengan cara menghitung karcis yang terjual namun dengan cara kolektif.

Penentuan besaran iuran wajib yang dihimpun secara kolektif tergantung pada trayek bus dan jumlah seat atau kursi yang dimiliki oleh bus yang bersangkutan. Sedangkan penghimpunan dana sumbangan wajib dijelaskan pada pasal 1b UU No. 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang disebutkan bahwa dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan dihimpun dalam bentuk sumbangan wajib. Sumbangan wajib ini lebih dikenal dengan nama SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang pengutipannya dijadikan satu dengan penerbitan STNK. Pasal 2 UU No. 34 Tahun 1964 menambahkan bahwa sumbangan wajib dibayarkan langsung oleh Pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 36/PMK010/2008 yang ditetapkan tanggal 26 Februari 2008 tarif sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan ditambah dengan biaya penggantian pembuatan kartu dana/sertifikat sebesar sebesar Rp. 3.000,- adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5 Besaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

GOL	JENIS KENDARAAN	TARIF SWDKLLJ	KD/SERT	JUMLAH
A	Sepeda motor 50 cc ke bawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran.	0	3000	3000
B	Traktor, bulldozer, forklift, mobil Derek, excavator, crane dan sejenisnya,	20000	3000	23000
C1	Sepeda motor, sepeda kumbang, dan scooter diatas 50 cc s/d 250 cc dan kendaraan bermotor roda tiga.	32000	3000	35000

C2	Sepeda motor dan scooter diatas 250cc	80000	3000	83000
DP	Pick up/mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan angkutan umum.	140000	3000	143000
DU	Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc	70000	3000	73000
EP	Bus dan Microbus bukan angkutan umum	150000	3000	153000
EU	Bus dan microbus angkutan umum, Serta monil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc	87000	3000	90000
F	Truck, mobil tangki, mobil gandengan, mobil barang diatas 2.400 cc truck container, dan sejenisnya	160000	3000	163000

I. Tinjauan Umum Kecelakaan Lalulintas Kota Makassar

Pada Tabel 5.5 terlihat jumlah kasus kecelakaan lalu lintas di Kota Makassar dalam kurun waktu lima tahun terakhir mencapai 4.806 kasus dengan jumlah kasus tertinggi mencapai 1.203 kasus pada tahun 2011 dan terendah 781 kasus pada tahun 2014. Jumlah korban mencapai 6.307 orang selama periode 2011-2015. Jumlah ini sangatlah besar karena setiap kecelakaan setara dengan 3,5 orang/kecelakaan. Kerugian materil selama periode tersebut mencapai Rp 9.412.960.000,00 atau setiap tahunnya rata-rata mencapai Rp 1.882.592.000,00 dan jumlah korban sebanyak 1.261 orang

Tabel 5.6 Jumlah Kecelakaan Lalulintas di Kota Makassar Periode 2011-2015

No	Tahun	Jumlah kasus kecelakaan Lalulintas	Jumlah korban			Total Jumlah Material (org)	Kerugian Material (Rp)	Persentase
			MD	LB	LR			
1	2011	1.203	19	422	1.062	1.653	1.611.710.000	26,21
2	2012	1.051	132	261	810	1.203	1.639.240.000	19,07
3	2013	961	133	251	912	1.302	2.212.215.000	20,74
4	2014	781	115	228	716	1.059	2.061.865.000	16,79
5	2015	810	117	56	917	1.090	1.887.930.000	17,28
Jumlah		4.806	666	1.224	4.417	6.307	9.412.960.000	100,00

Dimana :

MD = Meninggal dunia

LB = Luka berat

LR = Luka ringan

J. Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Makassar

Sebagaimana Perusahaan Asuransi kerugian yang bersifat sosial, PT Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagaimana ditegaskan dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang telah ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.010/2008 tentang Besar Dana Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Umum. Ditegaskan dalam Pertimbangan Presiden bahwa berhubungan dengan perkembangan masyarakat dewasa ini, sebagai langka pertama menuju

kesuatu sistem jaminan sosial (social security) sebagaimana ditetapkan dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Sementara NomorII/MPRS/1960, sangat diperlukan untuk mengadakan Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang Serta Iuran Dana Pertanggunganaan Wajib terhimpun, yang tidak dapat digunakan dalam waktu dekat untuk membayar ganti rugi, dapat disalurkan penggunaannya untuk pembiayaan rencana-rencana pembangunan. Sebagai bentuk konkrit bahwa penyelenggaraan atas Negara harus memberikan perlindungan kepada rakyatnya khususnya pada penumpang angkutan umum, pemakai sarana jalan raya dan sebagai upaya pemberdayaan supaya pemberdayaan terhadap rakyatnya untuk senantiasa hidup dalam suasana gotong royong.

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang merasakan pelayanan. Pendapat dikemukakan oleh Gaspersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

“Bagaimana ketepatan waktu dalam pelayanan yang dimiliki PT Jasa Raharja(Persero) ?”

“Ketepatan waktu pelayanan yang dimiliki PT Jasa Raharja (Persero) Kota Makassar sejauh ini masih banyak kekurangan dikarenakan jumlah pegawai yang saat ini masih 37 orang. Jumlah ini tentu tidak sesuai dengan tuntutan kerja dan harapan yang diinginkan masyarakat Makassar untuk mengurus permasalahan mereka. Dengan jumlah kasus kecelakaan lalu lintas jalan raya yang tiap tahun mengalami peningkatan, juga menyebabkan peningkatan jumlah masyarakat yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas. Dengan jumlah pegawai yang kita miliki, menyebabkan

jangka waktu yang dibutuhkan menjadi lama untuk melayani dengan tepat waktu, sehingga pelayanan tidak dapat terlaksana dengan yang diharapkan masyarakat. Apabila kita memiliki pegawai yang lebih dari sekarang kemungkinan besar klaim asuransi santunan dapat terlaksanakan dengan baik dari hari pertama kerja atau bisa selesai sampai 1 minggu kedepan.”(wawancara pegawai Jasa Raharja Makassar, 24 Januari 2019).

Dari hasil kutipan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan meliputi sumber daya termasuk pegawai yang dimiliki PT Jasa Raharja Makassar masih kurang dan jauh dariapa yang diharapkan masyarakat.

Jawaban dari ahli waris korban kecelakaan lalu lintas diatas juga dibenarkan oleh salah seorang korban kecelakaan lalu lintas jalan yang berhasil diwawancarai penulis:

“Syarat Pengajuan santuan sudah jelas, tinggal di isi formulirnya dek....nanti saya isi di rumah karna berkasku tidak lengkapki, saya kira langsung di kasi tadi santunannya tapi kwitansi aslinya dari rumah sakit dia minta pegawainya.. padahal saya mau kumpul kwitansi aslinya di perusahaan asuransi lain, tapi yaa di jasa raharja mo, karna sudah saya ambil formulirnya, masih mau di sosialisasikan ini kebijakannya, karna kasian masyarakat yang jauh rumahnya mau ambil santunan tapi perlu dulu isi formulir dan di lengkapi juga berkasnya.” (wawancara dengan salah seorang korban kecelakaan lalu lintas jalan, 25 Januari 2019)

Dari hasil kutipan wawancara diatas terlihat belum ada kejelasan mengenai apa dan bagaimana syarat yang diberikan kepada masyarakat termasuk korban/ahli wariskorban kecelakaan lalu lintas jalan oleh PT Jasa Raharja Makassar.

K. Faktor- faktor yang Menghambat

Kualitas pelayanan publik yang diberikan dipengaruhi oleh faktor untuk mencapai kualitas yang baik begitu juga kualitas yang mempengaruhi pelayanan publik yang baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan publik pada PT.Jasa Raharja (Persero) kota Makassar ditemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Faktor SDM (Sumber Daya Manusia)

Kualitas sumber daya manusia di PT.Jasa Raharja (Persero) Kota Makassar di golongkan masih kurang. Karena kita biasa lihat dari kekecewaan korban/ahli waris yang mengajukan klaim tapi tidak terelisasi dengan baik dan berbelit-belit. Ini menyulitkan korban/ahli waris korban untuk mendapatkan klaim yang sebagaimana mestinya diterima dengan tepat waktu menjadi tidak jelas dan sistem pengurusan yang mereka lakukan terkadang ada kekurangannya. Untuk mengetahui bagaimana kualitas petugas PT. Jasa Raharja (Persero) kota Makassar, berikut hasil wawancara dengan berbagai pihak:

“Menurut saya”to masih belum jelas dipahami oleh masyarakat’ta, terutama yang tinggal di pedalaman. Jadi kalau mereka menjadi korban dan mau mengajukan klaim, pastimi mengalami kesulitan karena tidak napahami apa saja yang dibutuhkan jika ingin mengajukan klaim. Saya ini mengajukan klaim asuransi Jasa Raharja karna kecelakaanki anakku. tapi, 2 bulan mi, belum ada kejelasan. Ada SK (Surat keterangan) yang dikasika dari kepolisian tapi, tertulis di situ kecelakaan ringan. Padahal anakku sedang lumpuh sudah operasi. Jadi sulit megajukan klaim. dari ketentuan kepolisian ini, berhakja atas santunan luka ringan, harusnya saya berhak

dapat santunan cacat tetap atau luka berat ” (Wawancara dengan salah satu korban kecelakaan, 28 Januari 2019)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan antara PT Jasa Raharja baik dengan Kepolisian Resort Kota Makassar, maupun dengan masyarakat masih kurang. Hal ini seharusnya dapat di sosialisasikan kepada masyarakat agar tidak terjadi lagi seperti ini.

2. Kepemimpinan

Adanya dorongan dan semangat sertkondisi yang mampu memotivasi aparatur dalam melaksanakan tugas dari kepemimpinan agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah. Serta pada saat melakukan birokrasi maupun sistem penerapan sangat diutamakan adanya komunikasi antara pemimpin dengan pegawai sebagai pelaksana instruksi dari pimpinan sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dengan proses birokrasi dapat berjalan lancar. Pimpinan atau atasan harus mampu membimbing atau mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yng melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi.

“saya rasa peran pemimpin sangatlah berperan penting dalam terlaksananya kualitas pelayanan publik yang baik, karena pemimpin harus memerhatikan kinerja pra pegawai sehingga pelayanan terlaksana dengan baik. Kami mendapatkan penghargaan dari pemerintah untuk itu kami yang sudah bekerja keras hingga mendapatkan penghargaan tersebut harus dapat mempertahankan itu. Dan pemimpin juga berpengaruh terhadap penghargaan tersebut supaya bisa mempertahankan penghargaan tersebut dengan selalu memperhatikan perlengkapan yang masih kurang dan hal-hal kecil yang menurut orang tidak terfikirkan.”(wawancara dengan humas pada 28 Januari 2019)

Dari hasil wawancara diatas menunjukan dalam proses pelayanan faktor-faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberikan pelayanan yang baik. Terlihat dari penghargaan yang diterima oleh PT. JasaRaharja (Persero) Kota Makassar seharusnya antara pemimpin dan pegawai sudah memberikan pelayanan dengan baik namun pada kenyataannya belum terlaksana maksimal memberikan pelayanan. Pergantian pemimpin pun menjadi salah satu alasan tidak terlaksananya dengan baik pelayanan kesehatan karena setiap individu tidak sama cara berpikir dan cara mengatasi masalah dan menanggapi pegawainya.

3. Dana

Dana merupakan persoalan kita yang juga dapat menentukan berjalannya atau tidaknya suatu program atau untuk menjalankan sebuah pekerjaan atau kegiatan pada suatu lembaga. Secara umum banyak lembaga yang tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi dengan tidak didukung sumber pendanaan yang memadai pada akhirnya lembaga tidak bisa melaksanakan dengan baik.

*“Perusahaan Jasa Raharja adalah perusahaan pemerintah. Dana yang masuk ke Jasa Raharja dana dari masyarakat sendiri. Untuk itu PT. Jasa Raharja sebisa mungkin untuk mengurus asuransi iuran dan sumbangan wajib kecelakaan agar terealisasi. Setiap kejadian kecelakaan lalu lintas jalan yang dilaporkan di Kepolisian Resort Kota Makassar yang dilimpahkan ke PT. Jasa Raharja untuk klaim asuransi korban kecelakaan akan kita berikan kepada mereka yang berhak mendapatkan. Dengan kata lain, PT. Jasa Raharja memaksimalkan dana yang masuk untuk klaim asuransi korban/ahli waris korban. Jumlah kejadian kecelakaan lalu lintas jalan yang ada di kepolisian Resort Kota Makassar tidak akan sama dengan datayang ada di Jasa Raharja. Setiap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan yang terdaftar di Kepolisian Resort Kota Makassar, maka klaim asuransi Jasa Raharjanya belum tentu dibayarkan di Makassar juga. Hal ini terjadi karena PT Jasa Raharja akan membayarkan klaim asuransi dimana ahli waris korban kecelakaan berdomisili.”***(wawancara dengan Humas PT. Jasa Raharja Makassar, 29 Januari 2019)**

Dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan antara PT Jasa Raharja Makassar dengan Kepolisian Resort Kota Makassar masih belum searah, Sementara menyangkut dana PT Jasa Raharja untuk masyarakat sangat kurang. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan Humas dari PT Jasa Raharja. kecelakaan lalu lintas jalan yang sedang berurusan dengan PTJasa Raharja terkait dengan pengajuan klaim asuransi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar mengenai sistem Akuntansi dan prosedur klaim pada PT. Jasa. Evaluasi yang dilakukan dapat di simpulkan bahwa sistem dan prosedur klaim kecelakaan yang diterapkan, sudah efektif dan mendukung kelancaran prosedur tersebut, karena sudah sesuaiya peraturan, penerapan di kantor Jasa Raharja dengan realisasi. Kemudian sudah sesuaiya syarat-syarat pengajuan klaim

dengan peraturan yang ada yaitu pada UU No. 33 dan 34 tahun 1964 pasal 17. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh korban meninggal dunia adalah proses verbal polisi lalu-lintas atau lain yang berwenang tentang kecelakaan yang telah terjadi dengan alat angkutan penumpang umum ataupun alat angkutan lalu lintas jalan yang bersangkutan, yang mengakibatkan kematian pewaris si penuntut. Keputusan hakim atau pihak berwajib lain yang berwenang tentang pewarisan yang bersangkutan. Surat-surat keterangan dokter dan bukti lain yang dianggap perlu guna pengesahan fakta kematian yang terjadi; hubungan sebab-musabab kematian tersebut dengan pengguna alat angkutan penumpang umum atau alat angkutan lalu lintas jalan demikian; dan hal-hal yang menentukan jumlah pembayaran ganti kerugian pertanggungungan yang harus diberikan berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

Dalam hal cacat tetap atau cedera, persyaratan yang harus dipenuhi adalah proses verbal polisi lalu-lintas atau lain yang berwenang tentang kecelakaan yang telah terjadi dengan alat angkutan penumpang umum ataupun alat angkutan lalu lintas jalan yang bersangkutan, yang mengakibatkan cacat/cedera pada si penuntut. Surat keterangan dokter tentang jenis cacat tetap/cedera yang telah terjadi sebagai akibat kecelakaan tersebut. Surat-surat bukti lain yang dianggap perlu guna pengesahan fakta cacat tetap/cedera yang terjadi; hubungan sebabmusabab antara cacat tetap/cedera tersebut dengan penggunaan alat angkutan penumpang umum atau alat angkutan lalu lintas jalan sebagai demikian, dan hal-hal yang menentukan jumlah pembayaran Dana yang harus diberikan berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

Namun menurut penulis, ada hal yang harus diperbaiki yaitu pada ketidaksesuaian syarat pengajuan klaim oleh korban atau ahli waris yang telah

diverifikasi dan diotorisasi oleh Kepala Perwakilan. Selanjutnya ketidaksesuaian syarat tersebut dikembalikan kepada korban dan ahli waris tanpa ada surat atau pemberitahuan resmi. Untuk itu, jika ada ketidaksesuaian syarat dengan UU Jasa Raharja, maka sebaiknya ada surat atau pemberitahuan resmi dari pihak Jasa Raharja, dibuat oleh Bidang Pelayanan Klaim yang dikirim ke korban atau ahli waris.

Pada sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan yang diterapkan, sebagian sudah berjalan efektif, terbukti dari hasil wawancara dengan narasumber bahwa menurutnya pencairan dana atas santunan Jasa Raharja mudah dan tidak rumit, dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara penulis terhadap narasumber bahwa proses pencairan dana atas santunan sangat cepat, jika semua persyaratan sudah memenuhi dan sesuai dengan peraturan maka dana santunan akan cair. Terbukti hanya berjarak 6 hari dari pengajuan dan waktu pencairan dana.

Tanda tangan yang tercantum di Bilyet Giro oleh Kepala Perwakilan dan Kasir. Pada lingkup jaminan santunan atau siapa sajakah yang berhak mendapatkan klaim atas santunan Jasa Raharja. Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar menyebutkan bahwa ketentuan lingkup jaminan asuransi Jasa Raharja untuk yang bukan sebagai penumpang angkutan umum.

Korban yang berhak atas santunan adalah pihak ketiga yaitu setiap orang yang menjadi korban akibat kecelakaan dari pengguna alat angkutan lalu lintas jalan tersebut, sebagai contoh : pejalan kaki ditabrak kendaraan bermotor. Setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang ditumpangi dinyatakan bukan sebagai penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang

kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi. Dan berlaku untuk setiap penumpang sah dari alat angkutan umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh pengguna alat angkutan umum, selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut, yaitu saat naik dari tempat pemberangkatan sampai turun di tempat tujuan.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang tertera dalam PP No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang pasal 10 disebutkan bahwa :

- a. Dalam hal kendaraan bermotor umum : antara saat penumpang naik kendaraan yang bersangkutan di tempat berangkat dan saat turunnya dari kendaraan tersebut sampai tujuan.
- b. Dalam hal kereta api : antara saat naik alat angkutan perusahaan kereta api di tempat berangkat dan saat turunnya dari alat angkutan perusahaan kereta api di tempat tujuan menurut karcis yang berlaku untuk perjalanan yang bersangkutan.
- c. Dalam hal pesawat terbang : antara saat naik alat angkutan perusahaan penerbangan yang bersangkutan atau agennya di tempat berangkat dan saat meninggalkan tangga pesawat terbang yang ditumpanginya ditempat tujuan menurut tiketnya yang berlaku untuk penerbangan yang bersangkutan.
- d. Dalam hal kapal : antara saat naik alat angkutan perusahaan perkapalan/pelayaran yang bersangkutan ditempat berangkat dan saat turun didarat pelabuhan tujuan menurut tiket yang berlaku untuk perjalanan Kapal yang bersangkutan.

Sesuai dengan PP No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan antara lain setiap orang yang berada di luar alat angkutan lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan, yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut demikian, diberi hak atas suatu pembayaran dari Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, kecuali dalam hal-hal yang tercantum dalam pasal 13.

Untuk pengecualian sudah sesuai dengan yang tertera dalam Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang pasal 13 bahwa Pertanggungjawaban yang dimaksud pada pasal 10 di atas, tidak menjamin hal-hal sebagai berikut :

- a. Jika korban/ahli warisnya telah dapat jaminan berdasarkan UU No. 34 tahun 196 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
- b. Bunuh diri, percobaan bunuh diri atau sesuatu kesengajaan lain pada pihak korban atau ahli warisnya;
- c. Kecelakaan-kecelakaan yang terjadi pada waktu Korban sedang:
 1. Dalam keadaan mabok atau tak sadar .
 2. Melakukan perbuatan kejahatan.
 3. Ataupun diakibatkan oleh atau terjadi karena korban mempunyai cacat badan atau keadaan badaniah/rokhaniah luar biasa lain;
- d. Kecelakaan yang terjadi tidak mempunyai hubungan dengan risiko lalu-lintas modern atau tidak langsung disebabkan oleh penggunaan alat angkutn penumpang umum yang bersangkutan dalam fungsinya sebagai demikian, yaitu misalnya dalam hal-hal sebagai berikut :

1. Kendaraan bermotor penumpang umum yang bersangkutan sedang dipergunakan untuk turut serta dalam suatu perlombaan kecakapan atau kecepatan
2. Kecelakaan terjadi pada waktu di dekat kendaraan bermotor penumpang umum yang bersangkutan ternyata ada akibat gempa bumi atau letusan gunung berapi, angin puyuh, atau sesuatu gejala geologi atau meteorologi lain.
3. Kecelakaan akibat dari sebab yang langsung atau tidak langsung mempunyai hubungan dengan, bencana, perang atau sesuatu keadaan perang lainnya, penyerbuan musuh, sekalipun Indonesia tidak termasuk dalam negara-negara yang turut berperang, pendudukan atau perang saudara, pemberontakan, huru hara, pemogokan dan penolakan kaum buruh, perbuatan sabotase, perbuatan teror, kerusakan atau kekacauan yang bersifat politik atau bersifat lain.
4. Kecelakaan akibat dari senjata-senjata perang
5. Kecelakaan akibat dari sesuatu perbuatan dalam penyelenggaraan sesuatu perintah, tindakan atau peraturan dari pihak ABRI atau asing yang diambil berhubung dengan sesuatu keadaan tersebut di atas, atau kecelakaan yang disebabkan dari kelalaian sesuatu perbuatan dalam penyelenggaraan tersebut.
6. Kecelakaan yang diakibatkan oleh alat angkutan penumpang umum yang dipakai atau dikonflikasi atau direkuisisi atau disita untuk tujuan tindakan angkatan bersenjata seperti tersebut di atas

7. Kecelakaan yang diakibatkan oleh angkutan penumpang umum yang khusus dipakai oleh atau untuk tujuan-tujuan tugas angkutan bersenjata.
8. Kecelakaan yang terjadi sebagai akibat reaksi atom.

Begitupun dengan ketentuan untuk pengecualian yang berada pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar.

Adanya pemisahan fungsi yang terkait membuktikan bahwa sistem informasi akuntansi pembayaran klaim pada PT. Jasa Raharja (Persero) Makassar sudah efektif. Terbukti dari pemisahan fungsi kas dan juga fungsi akuntansi yang bertujuan untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan.

Beberapa dokumen perlu dilakukan perbaikan agar meningkatkan pengendalian intern yang memadai. Pada kwitansi pembayaran sebaiknya juga dilakukan otorisasi oleh Kepala Perwakilan. Catatan-catatan yang digunakan pada sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan sudah sesuai dengan sistem pengeluaran kas dan pencatatannya berdasarkan dengan bukti transaksi pembayaran klaim kecelakaan yaitu kwitansi pembayaran dan bilyet giro. Pencatatan dalam DHK dan LPBG dilakukan setiap satu minggu sekali.

Pelaksanaan sistem pengendalian internal pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Makassar sudah baik. Terbukti dari adanya otorisasi dari pihak berwenang yaitu dari Kepala Perwakilan atas transaksi pembayaran klaim yang telah terjadi. Adanya penyeleksian karyawan dan penilaian tentang kinerja karyawan, menunjukkan bahwa secara praktek usaha pengembangan sumber daya manusia sudah dilakukan secara intensif. Proses pencatatan yang baik serta adanya pemeriksaan mendadak. Hal tersebut sudah menunjukan unsure-unsur dari sistem pengendalian internal yang baik. Kendala yang ditemukan

justru ada pada korban, misalnya tidak lengkapnya data pendukung dalam penyelesaian klaim atas santunan Jasa Raharja. Hal semacam ini sudah tentu akan menghambat proses persyaratan administrasi yang diperlukan, yang tentunya akan mempengaruhi cepat atau tidaknya proses penyelesaian klaim atas santunan Jasa Raharja.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam hal ini penulis menarik kesimpulan tentang sistem pelayanan santunan asuransi kecelakaan PT Jasa Raharja sesuai dengan informasi yang ada, berikut kesimpulannya:

1. Dalam proses pengurusan pencairan dana santunan asuransi oleh pihak PT. Jasa Raharja, diperlukan pemahaman mendalam akan prosedur-prosedur dalam pencairan dana ini sehingga mempermudah prosesnya. Ketika hal tersebut terlaksana, maka akan tercipta pelayanan publik yang baik.
2. Ketepatan waktu dalam proses pencairan juga menjadi hal yang penting. Karena disini juga melibatkan rasa kemanusiaan terhadap warga peserta asuransi yang menjadi korban kecelakaan. Karena dan tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak pengklaim. Oleh karena itu dibutuhkan kinerja yang maksimal dari PT. Jasa Raharja agar dapat menyelesaikan proses pencairan dana sesegera mungkin.
3. Pihak PT. Jasa Raharja selaku penyedia jasa asuransi berusaha semaksimal mungkin agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi warga peserta asuransi PT. Jasa Raharja. Pegawai dituntut memberikan pelayanan maksimal, pemberian informasi yang dapat dipahami dengan mudah oleh peserta asuransi serta kejujuran dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

4. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan PT Jasa Raharja.

Dalam hal ini penulis berusaha menyimpulkan faktor penghambat dalam pelayanan santunan asuransi kecelakaan PT Jasa Raharja yakni, sebagai berikut:

Dalam proses pencairan dana asuransi PT. Jasa Raharja juga ditemukan juga beberapa faktor penghambat seperti informasi yang kurang dipahami oleh peserta pengguna jasa asuransi, berkas atau data kependudukan yang tidak lengkap, pengumpulan data atau laporan terkait kecelakaan yang dikeluarkan oleh pihak terkait, seperti kepolisian dan rumah sakit dan juga faktor-faktor penghambat lain yang bisa saja muncul dalam proses pengurusan pencairan dana asuransi ini.

B. Saran

1. Sehubungan dengan jumlah besaran santunan terhadap korban kecelakaan penumpang, perlu dilakukan perubahan jumlah lebih banyak lagi. Hal ini dikarenakan jumlah yang saat ini terbilang kecil, yang dikarenakan semakin meningkatnya perekonomian di Indonesia.
2. Jasa Raharja harus terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya mengenai sistem jemput bola secara langsung yang dilakukan PT. Jasa Raharja kepada masyarakat korban kecelakaan, disamping itu juga hendaknya terus meningkatkan kerjasama kepada pihak-pihak terkait lainnya.
3. Disarankan kepada semua perusahaan pengangkutan khususnya PO. Sumber Sejahtera untuk memperhatikan keselamatan penumpang agar

tidak menimbulkan kecelakaan di jalan yang dapat menimbulkan kerugian bagi semua pihak, khususnya penumpang.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul R. Saliman. 2014. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan*. Edisi 4. Jakarta : Kencana.
- Azhar Susanto, 2013, *Sistem Informasi Akuntansi, -Struktur-PengendalianResiko-Pengembangan*, Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung.
- Baridwan, Zaki. 2009. *Sistem Akuntansi (Penyusunan Prosedur dan Metode). Edisi Lima*. Yogyakarta: BPFE.
- Danarti, Dessy. 2011 *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman Dan Nyaman*. Jakarta: G-Media.
- Ghony, M.Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif* .Jogjakarta: AR-RUZZMEDIA.Krismiaji.2005. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- H.K Martono, Eka Budi Tjahjono.2011. *Asuransi Transportasi Darat- Laut-Udara*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Junaidi,A.2010.*Hukum Asuransi Indonesia*.Jakarta: Sinar Grafika.
- Komang Ardana, I. 2013. *Manajemen sumber daya manusia*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kartika Sari dan Simanungsong, 2008. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT. Grasindo anggota IKAPI.
- Mulyadi.2016. *Sistem Akuntansi* : Jakarta : Salemba Empat
- McLeod, Jr., Raymond; Schell, George P. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Muhammad Abdulkadir. 2011. *Hukum Asuransi Indonesia*. Edisi 5. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Narko. (2007). *Sistem Akuntansi*. Edisi 5. Yayasan Pustaka Nusantara. Yogyakarta.
- Rastuti, Tuti, 2011, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia.
- Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Salim,Abbas, 2012, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Sella Anggraini, 2016, *Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT. Jasa Raharja*.Tarakan : Kalimantan Utara.

Wardana,Kun Wahyu, 2009, *Hukum Asuransi Proteksi Kecelakaan Transportasi*, Mandar Maju : Bandung.

Yakub. (2012). *Pengantar Sistem informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



RIWAYAT HIDUP



Muh Aidil Syawal Febriady, Lahir pada tanggal 22 Februari 1996, di Bulukumba, Anak Kedua dari dua bersaudara, buah hati dari pasangan Muh Suhail dengan Suriyani.

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 171 loka, kecamatan ujung bulu, Kabupaten Bulukumba tahun 2002 - 2008.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Bulukumba, Kabupaten Bulukumba Tahun 2008 - 2011.
3. Sekolah Menengah atas (SMA) Negeri 8 Bulukumba Tahun 2011 – 2014.
Tahun 2014 melanjutkan pendidikan ke perguruan Tinggi Swasta yakni Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Makassar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi.

Atas rahmat Allah swt., penulis berhasil menyelesaikan Studi Dengan Judul Skripsi “Analisis Sistem Akuntansi Pembayaran Santunan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Makassar”.

L



A

M

P

I

R

A

N



JASA RAHARJA

Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan

Makassar, 23 Januari 2019

Nomor : SM / R / 3 / 2019
Sifat : Penting
Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar
Jalan Sultan Alauddin No. 259
Makassar

Memperhatikan Surat Nomor 054/05/C.4-II/XI/40/2018 tanggal 29 November 2018 tentang Permohonan Izin Penelitian, bersama ini kami beritahukan bahwa permohonan mahasiswa atas nama Muh. Aidil Syawal Febriady (NIM : 105730496414) dengan judul penelitian "Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Pembayaran Santunan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Selatan" dapat kami setujui dengan catatan yang bersangkutan bersedia menaati ketentuan yang berlaku di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Selatan selama melakukan penelitian.

Demikian surat pernyataan ini, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Cabang Sulawesi Selatan
Bagian Administrasi



H. Nawardi, SE, M.Si
Kepala Bagian



JASA RAHARJA

BUMN
Hadir untuk negeri

Besaran Santunan

Perubahan Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Feri/Penyeberangan, Laut, dan Udara Berdasarkan Permenkeu RI No.15/PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017

Santunan	Angkutan Umum di Darat, Sungai, Laut		Angkutan Umum di Udara	
	Ketentuan Lama (Rp.)	Ketentuan Baru (Rp.)	Ketentuan Lama (Rp.)	Ketentuan Baru (Rp.)
Meninggal Dunia	25.000.000	50.000.000	50.000.000	50.000.000
Cacat tetap (Maksimal)	25.000.000	50.000.000	50.000.000	50.000.000
Biaya Perawatan (Maksimal)	10.000.000	20.000.000	25.000.000	25.000.000
Manfaat Tambahan (Baru):				
1. Penggantian Biaya P3K	Tidak Ada	1.000.000	Tidak Ada	1.000.000
2. Penggantian Biaya Ambulans	Tidak Ada	500.000	Tidak Ada	500.000
Biaya Penguburan	2.000.000	4.000.000	2.000.000	4.000.000

Iuran Wajib berdasarkan jenis alat angkutan penumpang umum tidak mengalami kenaikan

Berlaku Per 1 Juni 2017



JASA RAHARJA

BUMN
Hadir untuk negeri

Besaran Santunan

Perubahan Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Berdasarkan Permenkeu RI No.16/PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017

Santunan	Ketentuan Lama (Rp.)	Ketentuan Baru
Meninggal Dunia	25.000.000	50.000.000
Cacat tetap (Maksimal)	25.000.000	50.000.000
Biaya Perawatan (Maksimal)	10.000.000	20.000.000
Manfaat Tambahan (Baru):		
1. Penggantian Biaya P3K	Tidak Ada	1.000.000
2. Penggantian Biaya Ambulans	Tidak Ada	500.000
Biaya Penguburan	2.000.000	4.000.000

Sumbangan Wajib sesuai golongan kendaraan tidak mengalami kenaikan

Berlaku Per 1 Juni 2017

LAPORAN POSISI KEUANGAN

PER 30 JUNI 2017 DAN 2016

(dalam jutaan rupiah)

ASET	2017	2016	LIABILITAS DAN EKUITAS	2017	2016
I. INVESTASI			I. UTANG		
1 Deposito Berangka & Sertifikat Deposito	1.897.850	1.076.450	1 Utang Klaim	4.657	-
2 Saham	828.094	907.700	2 Utang Reasuransi	19.223	15.553
3 Surat Utang Korporasi dan Sukuk Korporasi	2.723.948	3.309.291	3 Utang Komisi	-	-
4 Surat Berharga yang Diterbitkan oleh Negara RI	1.282.546	1.282.748	4 Utang Pajak	51.855	96.094
5 Surat Berharga yang diterbitkan atau dijamin oleh BI	-	-	5 Biaya Yang Masih Harus Dibayar	173.164	115.330
6 Reksa Dana	4.127.344	2.501.512	6 Pendapatan komisi reasuransi ditangguhkan	28.745	21.297
7 Penyertaan Langsung	738.357	697.007	7 Utang Lain	41.769	15.708
8 Bangunan dengan Hak Strata atau Tanah dengan Bangunan untuk investasi	-	-	8 Jumlah Utang (1 s.d. 7)	319.413	263.982
9 Piramid Hipotik	-	-	II. CADANGAN TEKNIS		
10 Investasi Lain	-	-	9 Premi Yang Belum Merupakan Pendapatan	1.933.647	1.872.933
11 Jumlah Investasi (1 s.d. 10)	11.598.139	9.774.708	10 Cadangan Klaim	469.273	400.943
II. BUKAN INVESTASI			11 Jumlah Cadangan Teknis (9 + 10)	2.402.920	2.273.876
12 Kas dan Bank	118.424	66.127	12 Jumlah Liabilitas (8 + 11)	2.722.333	2.537.858
13 Tagihan Premi Penutupan Langsung	42.217	33.432	13 Pinjaman Subordinasi		
14 Tagihan dan Aset Reasuransi	30.642	25.269			
15 Tagihan Hasil Investasi	108.635	87.504	III. EKUITAS		
16 Bangunan dengan Hak Strata atau Tanah dengan Bangunan untuk dipakai sendiri	377.941	305.927	14 Modal Disetor	5.000.000	5.000.000
17 Aset Tetap Lain	210.557	190.734	15 Komponen Ekuitas Lainnya	(42.780)	(190.401)
18 Aset Lain	188.040	154.292	16 Cadangan	3.766.914	2.105.603
19 Jumlah Bukan Investasi (12 s.d. 18)	1.076.456	863.285	17 Saldo Laba	1.228.128	1.164.933
20 Jumlah Aset (11 + 19)	12.674.595	10.637.993	18 Jumlah Ekuitas (14 s.d. 17)	9.952.262	8.100.135
			19 Jumlah Liabilitas dan Ekuitas (12+13+18)	12.674.595	10.637.993

LJ No. : 05449660

SAMSAT PROVINSI
JAWA TIMUR

NO. SKUM 000000/0/0000/0000
NO. KOHIB 035932/PJ/0231/2012
LTNK/24-04-2012
2 Lembar
1
Uraian
WAJIB PAJAK 19660

POKOK	SANKSI ADM	JUMLAH	
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	BBN KB
195.000	XXXXXX	195.000	RKB
35.000	XXXXXX	35.000	SWDKLLJ
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	BIAYA ADM STNK
XXXXXX #	XXXXXX #	XXXXXX	BIAYA ADM TNKB
230.000	0	230.000	JUMLAH

DITETAPKAN TGL 24-04-2012
PEMUSAB PENETAPAN RUMBLAH
KORREKTOR DRA. EC. HJ. WILLYART

30201 359322012NR3 511L230.000 NO. DOK : 231/PR/FR/01



DIREKTUR LALU LINTAS
POLDA JATIM
Drs. SAM BUDIUGSIAN
KORPRI POL NRP. 63080606



KEPALA DINAS PENDAPATAN
PROVINSI JAWA TIMUR
Drs. EC. A. ODE RAKA WILIA, MSI
Pambina Utama Muda
NIP. 19550219 190000 1 009



PT JASA RAHARJA (Persero)
CARANG JAWA TIMUR
H. NANA SUYATNA, SE MM
NIP. 677 800 396

U.S Form 021 - 6348611



JASA RAHARJA

Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan.

Asuransi Masyarakat Indonesia

No. Seri : KD-14-44244988

KARTU DANA

SUMBANGAN WAJIB DANA KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN (SWDKLLJ)

Pemilik kendaraan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) ini telah membayar SWDKLLJ (premi asuransi) sesuai UU No.34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dengan asuransi ini Jasa Raharja menjamin Pihak Ketiga yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan akibat penggunaan kendaraan ini.

Besar Santunan sesuai Peraturan Menteri Keuangan No.36/PMK.010/2008 yaitu:

Meninggal Dunia Rp25.000.000,-

Cacat Tetap Rp25.000.000,- (Maksimal)

Biaya Perawatan : Rp10.000.000,- (Maksimal)

Biaya Penguburan : Rp2.000.000,- (*)

*) Hanya diberikan kepada pihak yang menyelenggarakan penguburan korban yang tidak memiliki ahli waris

Masa berlaku Kartu Dana sesuai dengan masa berlaku SKPD.

Pembayaran SWDKLLJ setelah jatuh tempo dikenakan denda 100% dari SWDKLLJ, maksimum Rp. 100.000,- per tahun.

Website : www.jasaraharja.co.id SMS CENTER 0812 10 500 500



JASA RAHARJA

Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan

DIBERIKAN DENGAN
CUMA-CUMA

FORMULIR PENGAJUAN SANTUNAN

(Diisi oleh pengaju Korban/Ahliwaris Korban)

I. Bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Umur : Tahun. Pekerjaan :

Hubungan dengan korban :

Alamat lengkap dan No. Telp. :

Mengajukan berkas santunan : Meninggal Dunia di TKP Luka-Luka Cacat Tetap
 Luka-Luka + Meninggal Dunia Luka-Luka + Cacat Tetap

Akibat kecelakaan lalu lintas terjadi pada Hari tanggal Jam Tempat kejadian kecelakaan di

Atas Nama Korban :

Jenis kelamin & Status : Laki-laki Perempuan Janda Duda Nikah
 Belum Nikah

Umur/Tanggal Lahir :

Alamat lengkap & No. Telp. : Pekerjaan :

Akibat dari :

Kendaraan Angkutan Umum (Darat/Laut/Penyeberangan/Udara)
 Tabrakan 2 (dua) Kendaraan atau lebih Kendaraan Bermotor dengan Pejalan Kaki/Penyeberang Jalan
 Tabrak Lari Tertabrak Kereta Api Kecelakaan Tunggal bukan angkutan umum
 Kecelakaan bukan akibat dari kendaraan bermotor

Saat terjadi kecelakaan sebagai:

Pengemudi Angkutan Umum Kernet Penumpang Angkutan Umum
 Penumpang Bukan Angkutan Umum Pilot/Nahkoda/Masinis
 Kru Pswt Udara/ABK/Kru Kereta Api Pengendara KBS/TNI/POLRI Pembonceng
 Pejalan Kaki/Penyeberang jalan Pengendara/penumpang kendaraan Tidak Bermotor/

Jenis kendaraan yang terlihat/penyebab kecelakaan :

Sepeda Motor Sedan Jeep Mini Bus Bus Pick Up Truck
 Ambulance Traktor Kendaraan bermotor Roda Tiga
 Kendaraan bermotor milik ABRI Kereta Api Kendaraan tidak bermotor

II. Persyaratan pengajuan santunan yang dilampirkan :

- Asli Keterangan Kesehatan Korban dari Dokter Rumah Sakit/Puskesmas yang merawat.
- Asli Keterangan Ahli waris dari kepala Desa/Kelurahan domisili ahliwaris korban.
- Asli Kuitansi biaya rawatan korban dari Dokter/Rumah Sakit/Puskesmas.
- Asli Kuitansi Pembelian Obat di Apotek sesuai resep Dokter yang merawat korban
- Foto Copy Identitas Korban/Ahliwaris korban sesuai asli surat yang diajukan :
- KTP/Identitas lain berlaku Surat Nikah Akta Kelahiran Kartu Keluarga
- Keterangan lain diperlukan sebagai bukti Identitas korban/Ahliwaris :

Dengan ini saya menyatakan, bahwa data dan keterangan yang saya sampaikan kepada PT. Jasa Raharja(Persero) dalam rangka pengajuan santunan adalah benar. Apabila dikemudian hari terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut dimuka pengadilan sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan bersedia mengembalikan semua santunan yang telah saya terima.

Demikian permohonan santunan saya ajukan, kiranya dapat diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

Diterima
Pada Tanggal,

.....
Yang Mengajukan
Tanda Tangan / Cap Jempol

.....
Petugas Jasa Raharja

.....
Nama Jelas :

Catatan : Beri Tanda X (kali) sesuai pernyataan Anda.



FORMULIR PERMOHONAN PERUBAHAN POLIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Pemegang Polis dengan data sebagai berikut :

Nomor Polis :

Nama Pemegang Polis :

Kewarganegaraan : WNI*) WNA**), Negara :

Saya mempunyai (jika ada) : Paspor Amerika Serikat Green Card Amerika Serikat

*) WNI : - Lampirkan Fotokopi Identitas Pemegang Polis yang masih berlaku (KTP/SIM/Passport)

**) WNA : - Lampirkan Fotokopi Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP.
- Isi Foreigner's Questionnaire Form

ISI DAN BERIKAN TANDA PADA KOTAK, SESUAI DENGAN YANG DIINGINKAN.

Perubahan Alamat Korespondensi sesuai identitas yang masih berlaku.

Alamat Rumah : Kompleks :

Jalan :

Blok/Gang : Rt/Rw :

Kelurahan : Kota : Kode Pos :

Propinsi : Negara :

Alamat Kantor : Kompleks :

Jalan :

Blok/Gang : Rt/Rw :

Kelurahan : Kota : Kode Pos :

Propinsi : Negara :

Alamat korespondensi (wajib diisi) : Rumah Kantor

Telepon Rumah : Telepon Kantor :

Handphone :

E-mail *) :

*) Dengan mengisi kolom tersebut maka pengiriman laporan transaksi atau laporan tahunan pada produk tertentu akan dialihkan ke e-Statement.

Penggantian/Penambahan Data Yang Ditunjuk untuk menerima Manfaat Asuransi. (Wajib diisi *)

	Nama lengkap Yang Ditunjuk**)	% ***)	Tanggal lahir	P/W ****)	Hub *****)
1.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tanggal Bulan Tahun	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tanggal Bulan Tahun	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tanggal Bulan Tahun	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tanggal Bulan Tahun	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tanggal Bulan Tahun	<input type="text"/>	<input type="text"/>

*) Lampirkan fotokopi (kartu keluarga,akte lahir, akte nikah) sebagai bukti pendukung. 100%

**) Nama Yang Ditunjuk harus dicantumkan semua.

***) Persentase besarnya manfaat WAJIB DI ISI secara lengkap dan benar dengan total 100%, jika persentase tidak diisi, AIA berhak membagi rata persentase ke semua Yang Ditunjuk.

****) Keterangan P/W adalah : P = Pria W=Wanita

*****) Keterangan hubungan dengan Calon Tertanggung/Peserta : 1 = Suami/Istri 2 = Anak 3 = Orangtua 4 = Saudara Kandung

5 = Lainnya, jelaskan :

(wajib melampirkan fotokopi legalitas hukumnya dengan Pemegang Polis)

Penggantian Pemegang Polis
(tidak berlaku untuk LEP, Rezeki Junior, Privasi Anaku, EduSave, Bahagia Buah Hati dan Rider (Payor Waiver dan Spouse Waiver)).

Nama Pemegang Polis Baru :

No.KTP/SIM/Paspor :

Tempat/Tanggal Lahir :
Tanggal Bulan Tahun

Kewarganegaraan : WNI*) WNA**), Negara :

Apakah Anda mempunyai : Paspor Amerika Serikat Green Card Amerika Serikat

*) WNI : - Lampirkan Fotokopi Identitas Pemegang Polis yang masih berlaku (KTP/SIM/Passport).

***) WNA : - Lampirkan Fotokopi Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP.
- Isi Foreigner's Questionnaire Form.

Jenis Kelamin : Pria Wanita Status Perkawinan : Belum Menikah Menikah Janda/Duda

Hubungan dengan Pemegang Polis Lama : Suami/Istri *) Anak Orangtua *) Saudara Kandung Kerja **) Perubahannya Pemegang Polis wajib melampirkan fotokopi legalitas hubungan dengan Pemegang Polis lama. Isi form majikan dan karyawan.

Alasan Penggantian Pemegang Polis :

Pekerjaan Utama :

Nama Perusahaan/Instansi :

Bidang Usaha :

Jabatan :

Uraian Pekerjaan :

Kelas Pekerjaan : Kelas 1 Kelas 2 Kelas 3 Kelas 4

(Kelas pekerjaan sesuai ketentuan Underwriting di halaman 4)

Alamat Rumah : Kompleks :

Jalan :

Blok/Gang : Rt/Rw :

Kelurahan : Kota : Kode Pos :

Propinsi : Negara :

Alamat Kantor : Kompleks :

Jalan :

Blok/Gang : Rt/Rw :

Kelurahan : Kota : Kode Pos :

Propinsi : Negara :

Alamat korespondensi (wajib diisi) : Rumah Kantor

Telepon Rumah : Telepon Kantor :
kode area kode area

Handphone (Wajib diisi) :

E-mail *) :

*) Dengan mengisi kolom tersebut maka pengiriman laporan transaksi atau laporan tahunan pada produk tertentu akan dialihkan ke e-Statement.

Apakah anda hanya Wajib Pajak Indonesia ? (wajib diisi) : Ya Tidak (Jika tidak, Wajib mengisi Surat Pernyataan Diri CRS)

Nomor Pokok Wajib Pajak/NPWP (jika ada) :

Penghasilan kotor per tahun ¹⁾ : 1) Penghasilan kotor dari Pekerjaan Utama dan Pekerjaan Sampingan (Jika ada)

Gaji : Rp USD

Hasil Usaha ²⁾ : Rp USD

Penghasilan selain gaji dan hasil usaha ²⁾ : Rp USD

2) Jelaskan sumbernya :

Sumber Dana Pembelian Asuransi :

Tanggal :
Tanggal Bulan Tahun

Tanda tangan Pemegang Polis Baru

Nama lengkap Pemegang Polis Baru

MRI

RINGKASAN MASUK & KELUAR
RS. PIKES PANAKKUKANG MKS

No. Rekam Medik						
Agama			SEX 1 LK <input type="checkbox"/> 2 PR <input type="checkbox"/>			
Nama Pasien :			Peserta askes : No			
Tgl Lahir :			Peserta JPS : No			
Pendidikan :			Cara Penerimaan Melalui : 1 URJ 2. IRD			
Pekerjaan :			3. Langsung TP2RN			
Alamat Lengkap :			Cara Masuk Dikirim Oleh :			
Telp/ Hp :			1. Dokter <input type="checkbox"/> 6. Datang Sendiri <input type="checkbox"/>			
Status Perkawinan :			2. Puskesmas <input type="checkbox"/>			
1. Kawin <input type="checkbox"/> 4. Duda <input type="checkbox"/>			3. RS.Lain <input type="checkbox"/>			
2. Belum kawin <input type="checkbox"/> 5. Dibawah umur <input type="checkbox"/>			4. Instalasi lain <input type="checkbox"/>			
3. Janda <input type="checkbox"/>			5. Kasus Polisi <input type="checkbox"/>			
Nama Penanggung Jawab Pembayaran :			Tanggal Masuk			
			Tgl Bln Thn			
			Jam			
Nama / Alamat Keluarga Terdekat :			Dipindahkan Ke Ruang			
			Tgl / Bln			
			Thn			
Bag / Spes	Ruang rawat	Kelas	Tanggal Keluar	Tgl	Bln	Thn
			Jam			
Diagnosa Masuk			Lama Dirawat :Hari			
1.			No. Kode			
2.						
3.						
4.						
Komplikasi						
Penyebab Luar Cedera & Keracunan / Monologi Neoplasita						
Nama Operasi / Tindakan	Gol. Operasi	Jenis Anastesi	Tgl	No. Kode		
1.						
2.						
Infeksi Nosikomial :			Penyebab Infeksi :			
Imunisasi Yang Pernah Didapat :			Pengobatan Radio Terapi / Kedokteran/ Nuklir			
1. BCG <input type="checkbox"/> 3. Polio <input type="checkbox"/> 5. TFT <input type="checkbox"/> 7. Cam pak <input type="checkbox"/>						
2. DPT <input type="checkbox"/> 4. Virus Hepatitis <input type="checkbox"/>						
Keadaan Keluar : 1. Sembuh <input type="checkbox"/>			Transfusi Darah :CC / Gol			
2. Membaik <input type="checkbox"/> 3. Belum Sembuh <input type="checkbox"/>						
4. Mati < 48 Jam <input type="checkbox"/> 5. Mati > 48 Jam <input type="checkbox"/>						
Imunisasi yang diperoleh selama dirawat :			Cara Keluar			
			1. Diiijinkan pulang 4. Lari			
			2. Pulang Paksa 5. Pindah RS lain			
			3. Dirujuk Ke.....			
Dokter Yang Merawat :			Tanda Tangan Dokter Yang Merawat			

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Bapak Fadli Husein S.Pd.
Tanggal : 25 Januari 2019
Jam : 10.00 - 11.00 WIB
Disusun Jam : 20.30 – 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Kantor PT Jasa Raharja Cabang Makassar
Topik Wawancara : syarat pengajuan klaim santunan dana Kecelakaan lalu lintas jalan pada PT jasa raharja Cabang Makassar

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana syarat pengajuan klaim santunan dana kecelakaan lalu lintas yang ada peroleh?
Informan	Syarat Pengajuan santuan sudah jelas, tinggal di isi formulirnya dek....nanti saya isi di rumah karna berkasku tidak lengkapki, saya kira langsung di kasi tadi santunannya tapi kwintansi aslinya dari rumah sakit dia minta pegawainya.. padahal saya mau kumpul kwitansi aslinya di perusahaan asuransi lain.. tapi yaa di jasa raharja mo.. karna sudah saya ambil formulirnya... masih mau di sosialisasikan ini kebijakannya.. karna kasian masyarakat yang jauh rumahnya mau ambil santunan tapi perlu dulu isi formulir dan di lengkapi juga berkasnya...
Refleksi	Dari hasil wawancara, yang dilakukan oleh peneliti dapat di simpulkan bahwa sangat diperlukannya sosialisasi yang lebih kepada masyarakat sebelum ada kejelasan mengenai apa dan bagaimana syarat yang diberikan kepada masyarakat termasuk korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan oleh PT Jasa Raharja Makassar.